

# **Hyvän kotouttamisen käytännöt**

**Osallisuudella ja toimijuudella inklusioon Kauhavalla**

Jenni-Josefiina Koivumäki

Opinnäytetyö

Helmikuu 2018

Sosionomin koulutusohjelma

Sosiaali- terveys- ja liikunnan ala

Tekijä(t) Koivumäki, Jenni-Josefiina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Helmikuu 2018
	Sivumäärä 116	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Hyvän kotouttamisen käytännöt</b> Osallisuudella ja toimijuudella inklusioon Kauhavalla		
Tutkinto-ohjelma Sosionomin koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Häkkinen, Sanna & Häyrynen, Teija		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä  Suomeen tulee maahanmuuttajia perhesyiden, opiskelujen ja työn takia sekä pakolaisina ja kiintiöpakolaisina. Jokaisella tulijalla on oikeus kotoutumiseen ja kotouttamispalveluihin. Kauhavalle saapuu vuosittain noin 50 maahanmuuttajaa. Heidän kotouttamistyötä kehitettiin miettimällä, mitkä ovat hyvän kotouttamisen käytännöt ja millä konkreettisilla keinoilla kotoutumista voidaan edistää. Opinnäytetyön tehtävänä oli perehtyä käytäntöihin, joilla osallisuuteen ja toimijuuteen päästään alkuvaiheesta alkaen.  Käytännössä kehittämistyö tehtiin tutustumalla kotouttamisesta, osallistamisesta ja monikulttuurisesta ohjaustyöstä kirjoitettuun kirjallisuuteen ja tutkimuskirjallisuuteen. Lisäksi työssä tutustuttiin käytännön sovelluksiin, joita Etelä-Pohjanmaan alueella on kokeiltu Kauhava, kotini!, Kotiseutu kotoisaksi- ja MaaKoto-hankkeissa. Lisämateriaalia saatiin kansainvälisen Immigration Integration in the Rural Areas-projektin seminaareista sekä Ugandan, Kanadan ja Uuden Seelannin kotouttamiskäytännöistä. Näiden materiaalien pohjalta tarkasteltiin hyviä kotouttamisen malleja, ja tehtiin päätelmiä hyvistä käytännöistä.  Kehittämistyön tulos on, että hyvä kotoutuminen on aina subjektiivinen asia, mutta muutamia hyviä kotouttamistyön kulmakiviä on olemassa. Nämä kulmakivet ovat: ohjaajan tutuus, ohjauksen vastavuoroisuus, tiedon oikea-aikaisuus, selkokieliys, yhteisöön kuuluminen, yhteistyö toimijoiden kesken ja yhteiskunnallinen yhdenvertaisuus.  Kehittämistyön johtopäätös on, että kotoutuminen tapahtuu kolmella tasolla; yksilö, yhteisö ja yhteiskunta. Hyvän kotouttamisen käytäntöjä, ovat sellaiset toimet, jotka ottavat asiakkaan välittömästi mukaan toimintaan ja osallistavat hänet aktiiviseksi toimijaksi omassa elämässään. Kehittämistyön tuotoksena tehtiin Arjen ohjekirja, johon on koottu alkuvaiheen kotoutumiseen liittyviä tärkeimpiä asioita ohjauksen tueksi.		
Avainsanat ( <a href="#">asiasanat</a> ) kotoutuminen, kotouttaminen, integraatio, inklusio, maahanmuuttajat, osallisuus, osallistaminen, toimijuus, moninaisuus, monikulttuurisuus, monikulttuurinen ohjaus		
Muut tiedot Liitteenä Arjen ohjekirja maahanmuuttajille. Kotouttamistyön tueksi Kauhavalla, 39 sivua. Arjen ohjekirjan löytyy Kauhavan kaupungin kotisivuilta <a href="https://www.kauhava.fi/files/15245/Arjen_Ohjekirja_Maahanmuuttajille_Kauhava.pdf">https://www.kauhava.fi/files/15245/Arjen Ohjekirja_Maahanmuuttajille_Kauhava.pdf</a> .		

Author(s) Koivumäki, Jenni-Josefiina	Type of publication Bachelor's thesis	Date February 2018
	Number of pages 116	Language of publication: Finnish
		Permission for web publication: x
Title of publication <b>The good practices of integration. Reaching inclusion in Kauhava by means of participation and activity</b>		
Degree programme		
Supervisor(s) Häkkinen, Sanna & Häyrynen, Teija		
Assigned by		
<p>Description</p> <p>Immigrants come to Finland for family-related reasons, studies and work but also as refugees and quota refugees. Everyone has a right to integrate and receive integration services. Every year about 50 immigrants arrive in Kauhava. The Kauhava Municipality wanted to know how to develop good practices of integration. The aim of the thesis was to examine the practices that would make the integration more participatory and activating right from the beginning.</p> <p>The development work was implemented by reading reports and research articles about integration, participation and multicultural counselling. In addition, the process included familiarising with the practical work that has been done in the area of South Ostrobothnia in the Kauhava, kotini!, Kotiseutu kotoisaksi- and MaaKoto projects. Some material was also obtained from the international Immigration Integration in the Rural Areas-project and from the integration work done in Uganda, Canada ja New Zealand. Based on these materials, good integration models were reviewed and good practices were adopted.</p> <p>As a result of the development work it can be stated that that good integration is always a very subjective experience, but that there are certain aspects in good integration: familiarity with the counsellor, dialogue in counselling, right-time information, plain language, being part of community, co-operation between the stakeholders and social equality.</p> <p>The conclusion is that the good integration takes place on three levels; individual, community and society. Good integration makes people involved in their own lives in an active and participating ways so that they feel being in charge of their lives. The outcome of the development work was a guidebook about everyday life in Kauhava.</p>		
<p>Keywords (<a href="#">subjects</a>)</p> <p>integration, integrating, inclusion, immigrants, participation, multiculturalism, intercultural counselling</p>		
<p>Miscellaneous</p> <p>Guidebook about everyday life in Kauhava, 39 pages. Guidebook can be found also in Kauhava municipality's webpages <a href="https://www.kauhava.fi/files/15245/Arjen_Ohjekirja_Maahanmuuttajille_Kauhava.pdf">https://www.kauhava.fi/files/15245/Arjen_Ohjekirja_Maahanmuuttajille_Kauhava.pdf</a></p>		

## Sisältö

1	Johdanto .....	3
2	Keskeiset käsitteet .....	5
2.1	Kotoutuminen ja kotouttaminen .....	5
2.2	Osallisuus.....	15
2.3	Toimijuus.....	19
2.4	Monikulttuurisuus ja moninaisuus.....	22
2.5	Monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta .....	24
3	Kotouttamistyön kenttä.....	26
3.1	Eri taustaiset maahan muuttaneet.....	26
3.2	Suomen maahanmuuttopolitiikka ja lait .....	29
3.3	Kunnan rooli kotouttajana.....	33
4	Kotouttamistyö Kauhavalla .....	36
4.1	Kauhava ja Kauhavan maahanmuuttajat.....	36
4.2	Kauhavan kaupungin maahanmuuttotyö .....	38
5	Kehittämistyön toteutus .....	47
5.1	Työn tavoite ja tarkoitus .....	47
5.2	Kehittämistyön prosessi ja menetelmät .....	48
5.3	Analyysi ja tulokset.....	53
6	Pohdinta .....	64
	Lähteet .....	67
	Liitteet.....	74

## Kuviot

Kuva 2 Maahanmuuttohallinnon rakenne Suomessa 2016. (Mts. 9.) .....	31
Kuva 3 Turvapaikanhakijan siirtyminen kuntaan oleskeluluvan saamisen jälkeen.....	41

## Taulukot

Taulukko 1: Kauhavan maahanmuuttajat (Tilastokeskus 2017.) .....	37
Taulukko 2 Kehitystyön tulokset ja tulosten konkretia Arjen ohjekirjassa. ....	63

# 1 Johdanto

Kotoutuminen on prosessi, jossa maahanmuuttaja oppii tietoja, taitoja ja toimintatapoja sekä luo uusia sosiaalisia verkostoja uudessa kotimaassaan. Niiden avulla hän pääsee ja tulee osalliseksi ympäröivää yhteiskuntaa. Kotoutumisen edellytyksenä on, että valtaväestön asenteet ja toimintatavat sen mahdollistavat. (Alitolppa-Niitamo & Säävälä 2013, 7.) Kotoutuminen on aina yksilöllinen prosessi eikä sitä voida nopeuttaa tai hidastaa. Toisaalta kotoutuminen on kaksisuuntainen prosessi, jolloin ympäröivän yhteiskunnan ja sen kansalaisten tulee sopeutua uusiin tulijoihin.

Osallisuuden ja osallistumisen avulla tuetaan yhteisöihin ja yhteiskuntaan kiinnittymistä ja subjektiuden saavuttamista. (Laitinen & Kallio 2011, 88.) Osallisuutta voidaan vahvistaa pienilläkin asioilla ja juuri siitä syystä se tulee ottaa erityisesti huomioon kotouttamistyössä. Pieni asia voi olla esimerkiksi se, miten selkeästi tai epäselvästi palveluista kerrotaan.

Erilaisia kotoutumisen hyviä käytäntöjä etsiviä hankkeita on tehty viimeisen kymmenen vuoden aikana Suomessa paljon. Osallisena Suomessa-hanke toteutettiin vuosina 2011–2013. Mukana laajassa kokeiluhankkeiden sarjassa olivat valtio, kunnat, Suomen Kulttuurirahasto ja Svenska Kulturfonden. Se oli valtakunnallisesti yksi suurimmista maahanmuuttajien kotoutumista ja osallisuutta edistävästä hankkeista. Eri puolilla Suomea toteutettiin lähes 30 kokeiluprojektia, joissa etsittiin uudenlaisia keinoja tukea eri-ikäisten ja eri elämäntilanteissa olevien maahanmuuttajien hyvää elämää ja kotoutumista Suomessa. (Osallisena Suomessa 2013, 5.) On tärkeää kokeilla erilaisia toimintatapoja, jotta löydetään parhaat ja toimivimmat tavat kotouttaa Suomeen tulevia maahanmuuttajia, osa kokeiluista jää elämään, osa ei.

TEMWISIT-projektin tavoitteena oli yksinkertaistaa ja edistää maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelupolkua kokoamalla yhteen viranomaiset, jotka vastaavat palvelupolun eri vaiheista. Projektin ideana oli,

että käyttäjälähtöistä palvelumuotoilua voitaisiin hyödyntää luomalla verkkopalvelu, joka helpottaisi alkuvaiheen palvelupolkuja riippumatta siitä, mistä asiakas oli kotoisin tai miksi hän oli tullut Suomeen. Toinen tavoite oli tehdä maahanmuuttajan alkuvaiheen palvelupolku helpommin ymmärrettäväksi yksittäiselle viranomaiselle. (TEMWISIT-hanke 2016, 4.) Tällä hetkellä maahanmuuttajan palvelupolku on todella moninainen, rikkonainen ja tehoton. Palvelupolku ei juurikaan osallista asiakkaita, vaikka osallisuuden merkitys asiakaslähtöisessä ohjaamisessa tunnustetaan jo laajasti.

Tämän kehittämistyön idea ja tarve lähti huomiosta, että maahanmuuttajan palvelupolku on monimutkainen ja asiakkaan on vaikea omaksua kaikkea, esimerkiksi alkukartoitustilanteessa, perusturvatoimistossa tai TE-palveluissa, saamaansa tietoa kerralla. Usein tieto on monimutkaisella, byrokraattisella kielellä kerrottua. Alkuvaiheessa saadut palvelut ovat perustavaa laatua olevia palveluita kotoutumiseen, joten niissä saatava tieto on hyvin olennaista hyvän kotoutumisen kannalta.

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta tuottaa tietoa, jossa kysymyksenasettelu lähtee käytännön toiminnasta ja rakenteista (Toikko & Rantanen 2009, 22), kuten tässä työssä. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on tutkimuksen ja kehittämisen risteyspaikka, jossa tutkimukseen perustuen lähdetään kehittämään jotakin. Kehittäminen on konkreettista toimintaa, jolla tähdätään jonkin tavoitteen saavuttamiseen. (Mts. 15; 21.) Tämän kehittämistyön lähtökohtana on selvittää, mitä on hyvä kotoutuminen, ja mitä hyviä käytäntöjä kotouttamistyötä tekeville on olemassa, jotta kotoutumisesta saadaan alusta lähtien yhteisöihin ja yhteiskuntiin osallistava prosessi.

Maahanmuuttajat kaipaavat selkokielellä esitettyjä faktoja erilaisista perusasioista, jotka liittyvät rahaan, asumiseen ja työnhakuun. Suomalaisesta lainsäädännöstä ja siihen perustuvista etuuksista ja palveluista kaivataan tietoa ymmärrettävällä tavalla esitettynä. Maahanmuuttajat kaipaavat tietoa arjen asioista ja siitä, miten erilaisissa paikoissa, kuten kaupassa, sairaalassa tai pankissa asioidaan. (Lautala & Nyman 2011, 135.) Helppo, yksinkertainen ja selkeä ohjemateriaali auttaa maahanmuuttajaa kotoutumisen alkutaipaleella.

Tiedon jäsentäminen kokonaisuudeksi vie paljon aikaa. Aluksi on vaikeaa hahmottaa Kelan erilaisia etuuksia tai asumiseen tai verotukseen liittyviä sääntöjä. Tämän kehittämistyön tavoitteena on selvittää, miten alkuvaiheen kotoutuminen ja informaatiotulva saadaan mahdollisimman osallistavaksi toiminnaksi, jossa tulija pystyy toimimaan itsenäisesti alusta lähtien.

Kehittämistyössä keskitytään miettimään erityisesti Kauhavalla tapahtuvaa kotouttamista. Keskeisenä tehtävänä on löytää hyvän kotoutumisen käytäntöjä, jotka tukevat tulijan osallisuutta ja toimijuutta. Ennakko-oletuksena on, että osallisuuden ja toimijuuden kautta saavutettava inklusio on se, mitä hyvällä kotouttamisella tarkoitetaan. Inklusio on prosessi, jossa ihmisiä kutsutaan mukaan yhteisöihin ja yhteiskunnan toimintaan (Keskinen & Vuori 2012, 11).

## **2 Keskeiset käsitteet**

### **2.1 Kotoutuminen ja kotouttaminen**

#### **Laki kotoutumisen edistämisestä**

Maahanmuuttajien kotouttamistyötä määrittää laki kotoutumisen edistämisestä (L2010/1386). Laissa kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja sekä samalla tukea hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen. Kotouttamisella tarkoitetaan aktiivista ja monialaista kotoutumisen edistämistä ja tukemista viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteillä ja palveluilla. (L2010/1386; § 3.) Kotouttaminen tai kotoutuminen ei ole koskaan yksisuuntai-



nen prosessi vaan se on yhteistyötä asiakkaan ja häntä ohjaavien viranomaisten välillä. Oletusarvona on se, että asiakas haluaa kotoutua uuteen yhteiskuntaan.

Kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan osallistumista yhteiskunnan taloudelliseen, poliittiseen ja sosiaaliseen elämään yhteiskunnan tasavertaisina jäsenenä, joilla on samat oikeudet ja velvollisuudet kuin kenellä tahansa, jotka käyttävät kunnan ja valtion palveluita. Kotouttamisessa tulisi ottaa huomioon yksilöiden ja ryhmien erityistarpeet ja huomioida ihmiset tarpeidensa mukaan. (Paavola & Talib 2010, 29.) Yksilön erityistarpeiden huomioimisella tarkoitetaan positiivista yhdenvertaisuutta, jolloin palvelut kohdennetaan oikeanlaisilla painotuksilla erilaisille asiakkaille.

Lain tarkoituksena on tukea ja edistää kotoutumista ja maahanmuuttajan mahdollisuutta osallistua aktiivisesti suomalaisen yhteiskunnan toimintaan. Lisäksi tarkoituksena on edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä myönteistä vuorovaikutusta eri väestöryhmien kesken. (L2010/1386; § 1.) Lakiin perustuen viranomaisten tehtävänä on parhaan kykynsä mukaan tukea muuttajan kotoutumista hänen lähtökohdistaan käsin. Ensisijainen asia kotouttamistyössä on asiakaslähtöisyys ja asiakkaan oma motivaatio osallistua omaan kotoutumiseensa.

Valtion kotouttamisohjelma ohjaa ja tehostaa kotoutumislain toimeenpanoa ja sen neljä hallitusohjelmaan perustuvaa tavoitealuetta ovat: Tuodaan maahanmuuttajien oman kulttuurin vahvuudet osaltaan vahvistamaan Suomen innovaatiokykyä, tehostetaan kotouttamista poikkihallinnollisesti, lisätään valtion ja kuntien välistä yhteistoimintaa kansainvälistä suojelua saavien vastaanotossa sekä kannustetaan avointa keskustelua maahanmuuttopolitiikasta, eikä rasmia sallita. (Valtion kotouttamisohjelma vuosille 2016–2019, 5.) Maahan muuttaneen yksilön kannalta tärkeintä olisi, että kotouttamistyötä tehtäisiin poikkihallinnollisesti ja yhteistyössä eri toimijoiden kesken. Valitettava tosiasia on kuitenkin edelleen, että viranomaiskäyntejä tulee monia päällekkäisiä eikä se ole asiakkaan etu.

## Ohjaustyö

Kotoutuminen on arkista, kohtaamisiin perustuvaa vuorovaikutusta, jota tehdään yhteistyössä eri toimijoiden kesken. Valtion kotouttamisohjelman rinnalle on valmisteltu kotouttamisen kumppanuusohjelma. (Vuosittainen maahanmuutto- ja turvapaikkaraaportti 2016, 13.) Ohjelman tavoitteena on löytää ruohonjuuritason kumppanuuksia, ottaa käyttöön hyviä toimintamalleja, tuoda uusia toimijoita kotoutumista edistävän toiminnan pariin, innostaa organisaatioita toimintaan ja tukea vapaaehtoistoimintaa kotoutumisen edistämisessä. (Taarna 2016.)

Mitä yksinkertaisemmaksi ja asiakaslähtöisemmäksi kotouttamistyö tehdään, sitä parempi asiakkaan kannalta. Tällä hetkellä asiakas käy kotouttamistyön alkuvaiheessa noin kymmenen eri viranomaisen luona rekisteröimässä itsensä. Tähän virastoissa ja luukulta toisella kulkemiseen tulisi luoda uusia yhteistyön malleja, nk. yhden luukun periaatteita, jolloin asiakkaan kotoutumisen alkuvaihe tehostuisi ja samalla säästettäisiin työntekijöiden työaika. Lisäetuna olisi, että asiakas ei kokisi niin hämmentävänä yhteiskunnan palvelurakennetta.

Hyvä esimerkki tehokkaasta palvelumallista on Ruotsin Varbergissa, joka on noin 10000 asukkaan kaupunki Hallandin maakunnassa. Siellä on otettu käyttöön yhteispalvelupiste, jossa Varbergin 400 pakolaistaustaista maahan muuttanutta, saavat saman katon alta Suomen Kelan, TE-palveluiden ja sosiaalipalveluita vastaavia palveluita. Kaiken lisäksi toimipisteellä on käytössään läsnä olevat tulkit. (IIRA-projekti 2017.)

On tärkeää oppia toimimaan ja asioimaan uudessa kotimaassa, jotta uuteen maahan asettuminen onnistuisi mahdollisimman hyvin. Maahanmuuttajien välillä on paljon eroja siinä, miten alkuvaiheen haasteet saadaan hallintaan. Erot johtuvat yksilöllisistä, sosioekonomisista sekä psykososiaalisista tekijöistä. (Schubert 2013, 64.) Maahanmuuttajat tulevat Suomeen hyvin eri taustoilla. On

merkittävä ero, tuleeko palvelujen piiriin hyvin koulutettu, yhteiskuntajärjestyksen ymmärtävä ja maailmaa nähnyt ihminen, vaiko elämänsä maaseudulla elänyt kouluttamaton maatyöläinen.

Maahanmuutto ja sitä seuraava kotoutumisen vaihe muodostavat siirtymävaiheen, joka tuo mukanaan hetkellisen tyhjiön, jossa muuttuneet ihmissuhteet tai käyttäytymismallit eivät ole vielä asettuneet paikoilleen. (Mts. 101.) Siirtymävaiheesta johtuen maahan muuttaneita lapsia, nuoria ja perheitä tulisi kohdella ja kohdata avoimesti, kunnioittavasti ja uteliaasti. Heillä on mielessään monenlaisia kysymyksiä, mutta toisaalta on paljon myös sellaisia asioita, joita he eivät osaa edes kysyä, mutta joita tulee vastaan. Monikulttuurisen ohjauksen tulisikin olla aina rauhallista, selkeää ja informaatiota antavaa. Ohjauksessa tulee ottaa huomioon, että uusi yhteiskunta ja sen tavat voivat näyttäytyä uusille tulijoille kummallisina ja asioiden selittäminen vie paljon aikaa.

Kotouttaminen on monikulttuurista ohjaustyötä. Professori Derald Wing Sue on kiteyttänyt monikulttuurisen ohjaustyön teorian perusolettamukset. Tarvitaan erilaisia ohjausta koskevia teorioita, jotta voidaan ymmärtää eri kulttuureissa eläviä ihmisiä. Monikulttuurinen ohjausteoria on teoria ohjauksen teorioista monikulttuurisessa toimintaympäristössä. Etnisten vähemmistöjen ohjauksessa tulee huomioida yksilötekijöiden lisäksi myös yhteisölliset ja yhteiskunnalliset tekijät ja niiden vaikutus. Kulttuurisen identiteetin kehityksen ymmärtäminen on etnisten vähemmistöjen ohjauksessa tärkeää. Monikulttuurinen ohjaus ja sen keinot eivät voi nojautua yhteen teoriaan. Ohjauksen tulee perustua kulttuuriselle tietoisuudelle. (Sue & Sue 2007, 42–52.)

Monikulttuurisessa ohjaustyössä erityisen painoarvon saa kulttuurisensitiivisyys, joka tarkoittaa, että kulttuuriset erityiskysymykset tulee huomioida. Ohjaajan tulee olla tietoinen asiakkaansa kulttuuri- ja uskontotaustasta sekä toisaalta siitä yhteiskunnasta, josta asiakas tulee. Useimmiten tiedot voidaan kysyä asiakkaalta itseltään, jolloin tieto on yksilökohtaista ja asiakaslähtöistä. Totta kai ennakoivaa tietoa voidaan hakea, mutta on aina tärkeä varmistua siitä, että hattu tieto pitää paikkansa sen asiakkaan kohdalla, jonka kanssa työskennellään.

Toisesta kulttuurista tulevan asiakkaan ohjaus on kuin veitsenterällä toimimista. Yhtäältä ohjaajan on vältettävä stereotypioita ja toisaalta hänen on kyettävä tulkitsemaan asiakkaan kulttuuriin kätkeytyvää kokemusta. (Matinheikki-Kokko 2011, 32.) Monikulttuurinen ohjaus vaatii aikaa ja aitoa kiinnostusta. Asiat ovat harvoin yksiselitteisiä tai yksinkertaisia, sillä jokaisen asiakkaan elämäntarina ja taustat ovat erilaiset.

### **Kotoutuminen prosessina**

Maahanmuuttajan hyvinvointiin vaikuttaa olennaisesti, miten hyvin hän ajan myötä löytää itsellensä tasapainon kahden kulttuurin välillä. (Schubert 2013, 64.) Tasapainon hakeminen vaatii aikaa ja sitä voidaan kuvata akkulturaatio-prosessina. Akkulturaatio tarkoittaa muutosprosessia, joka alkaa yksilöiden ja ryhmien välillä eri kulttuurien jäsenten kontaktiin tulemista. Jatkuvassa kontaktissa kumpikin osapuoli muuttuu. (Berry & Sam 1997, 296–297; Schubert 2013, 65–66.) Akkulturaatio on subjektiivinen prosessi, jonka tarkoituksena on tulla osaksi jotakin ryhmää tai yhteisöä. Prosessilla on erilaisia ilmenemismuotoja, joista kaikki eivät välttämättä ole eduksi yksilölle integraation näkökulmasta.

Akkulturaatioprosessi jaetaan neljään erilaiseen strategiaan: assimilaatio, separaatio, marginalisaatio ja integraatio. Assimilaatio tarkoittaa ihmisen luopumista omasta kulttuuri-identiteetistään ja ensisijainen tavoite on sulautua valtaväestöön täydellisesti. Assimilaatiossa ihminen haluaa lähes unohtaa oman aiemman kulttuurisen identiteettinsä ja muodostaa uuden identiteetin uudessa ympäristössä. (Mts. 296–297; Mts. 65–66.) Täydellinen uuteen kulttuuriin sulautuminen ei ole yksilön kannalta välttämättä hedelmällisintä, sillä kannamme väistämättä mukanaamme koko kulttuurista identiteettiämme, emmekä voi täysin unohtaa sitä, vaikka haluaisimmekin.

Separaatiolla tarkoitetaan, että yksilö ei halua sopeutua uuteen kulttuuriin vaan haluaa pitää yllä omaa kulttuuri-identiteettiään ja elää erillään valtaväestöstä. (Mts. 296–297; Mts. 65–66.) Separaatio vaikeuttaa ihmisen elämää monin tavoin, sillä täydellinen oman kulttuurisen identiteetin ja elämäntapojen säilyttäminen uudessa ympäristössä voi olla todella kuluttavaa ja syrjäyttävää.

Marginalisaatiossa on kysymys syrjäytymisestä, jolloin henkilö jää tyystin yhteiskunnan ulkopuolelle, marginaaliin. (Mts. 296–297; Mts. 65–66.) Marginaalissa elävät ihmiset eivät saa yhteyttä ulkopuolella olevaan yhteiskuntaan, vaikka haluaisivatkin. Yksi usein marginaalissa elävä ryhmä ovat kotiäidit, joiden mahdollisuudet osallistua yhteiskunnan järjestämiin toimintoihin, ovat rajalliset, johtuen heidän elämäntilanteestaan. Toisinaan kulttuurierot naisten osallistumisen mahdollisuuksista ajavat naiset marginaaliin. Täytyy kuitenkin muistaa, että on hyödytöntä tarkastella naisten elämää vastakkainasetteluna. Naiset rakentavat elämäänsä ja identiteettiään kahtiajakojen yli. Naiset eivät välttämättä koe eroa perhe- ja yksilökeskeisen elämäntavan välillä (Säävälä 2007, 85).

Paras vaihtoehto on integroituminen, jolloin ihminen säilyttää itselleen tärkeitä asioita aiemmasta kulttuurista, mutta tutustuu myös uuteen kulttuuriin ja ottaa siitä asioita osaksi omaa elämäänsä ja haluaa tulla osaksi valtakulttuuria. (Berry & Sam 1997, 296–297; Schubert 2013, 65–66.) Integroitumisessa ihminen löytää tasapainon tilan, jossa hän pystyy täydentämään olemassa olevaa kulttuurista identiteettiään uuden ympäristön aineksilla, siten että minuus säilyy ehjänä, mutta muokkautuu uuden ympäristön vaatimiin olosuhteisiin. Integraation syvempi aste on inklusio, jolloin ihminen on yhteisön sisäpuolella, kun integraatiossa olla vielä jokseenkin ulkokohtaisesti osa yhteisöä.

Akkulturaation prosessit eivät ole pysyviä tiloja vaan samalla henkilöllä voi esiintyä erilaisia toimintatapoja ja ne voivat vaihdella elämäntilanteiden mukaan. Kulttuurisen taustan säilyttäminen on todettu merkitykselliseksi tekijäksi. (Schubert 2013, 66–67.) Maahanmuuttajan oma asenne vaikuttaa hänen kotoutumiseensa. Mikäli ihminen haluaa separoitua muusta yhteiskunnasta, se on täysin mahdollista. Viranomaisen tulisi kuitenkin edistää asiakkaan itseohjautuvuutta ja omaa osallisuutta, sillä luisuminen yhteiskunnan ulkopuolelle, marginalisoituminen ja syrjäytyminen, ovat todellisia riskejä maahanmuuttajan kannalta. Eri-

tyisen heikossa asemassa ovat pakolaiset, sillä heidän ymmärryksensä suomalaisesta yhteiskuntarakenteesta on erityisen heikko verrattuna työperäisiin maahanmuuttajiin, jotka yleensä tulevat järjestäytyneistä yhteiskunnista.

### **Perheenjäsenten eriaikainen kotoutuminen**

Kotoutuminen on aina stressaava asia, sillä siihen liittyy monia muutoksia. Eniten stressiä lisää maahanmuuton jälkeinen elämä, kun ihminen joutuu elämään itsellensä vieraassa kulttuurissa. (Schubert 2013, 63.) Akkulturaatioprosessit ja maahanmuuttajien perheenjäsenten kotoutumisen asteet vaihtelevat sukupuolen ja sukupolvien mukaan. Vanhemmille uusi kulttuuri voi aiheuttaa pelkoa lapsen menettämisestä vieraalle kulttuurille ja toisaalta lapsi voi kokea vanhemman käytöksen omituisena ja pitää sitä turhaan huolestumisena. (Ihamäki 2011, 101.) Kotoutumisprosessi on eritahtinen eri perheen jäsenten kesken. Yleensä lapset ja nuoret sopeutuvat uuteen kulttuuriin nopeammin, koska he menevät heti kouluun. Vanhempien sosiaalisten verkostojen luominen vie enemmän aikaa ja siksi kotoutuminen on usein hitaampaa.

Perheissä roolit saattavat vaihtua ja muuttua maahan muuton seurauksena. Jokaisella on oman identiteetin uudelleenrakentamisen paikka ja se luo uudenlaista dynamiikkaa perheisiin. Yhteiskunnan paineet ovat valtavat eikä maahan muuttaneella välttämättä ole ymmärrystä, miten Suomessa tulisi toimia. Hyvänä esimerkkinä voidaan mainita vanhemmuuden merkitys, pienten lasten hoiva sekä murrosikäisten nuorten kasvattaminen. Pienten lasten hoiva vaihtelee kulttuurista toiseen eikä samoja tapoja välttämättä edes voida siirtää kulttuurista toiseen. Kulttuurinen vanhemmuuden logiikka tarkoittaa vanhemmuuden käytänteiden mukautumista ympäristöön tarkoituksenmukaisella tavalla (Schubert 2013, 81).

Pienten lasten vanhemmat kohtaavat haasteita kasvattaessaan lapsia uudessa kulttuurissa. Aiemmassa kulttuurissa kukaan ei ole välttämättä ”valvonut” sitä, miten omia lapsia kasvatetaan, mutta Suomeen tullessa lapsia viedään neuvolaan, päivähoitoon ja kouluun, joissa jokaisessa puututaan jollakin tavalla siihen, miten lasta tulisi kasvattaa. Tämä saattaa olla shokki perheelle, joka ei ole

tottunut tällaisiin menettelytapoihin. Se saattaa luoda jopa aggressiivisia suhtautumistapoja suomalaisiin viranomaisiin ja haluttomuutta osallistua yhteistyöhön viranomaisten kanssa. Asioiden selittäminen on todella tärkeää, jotta vanhemmat eivät jää väärin käsityksiin.

### **Asiakkaiden kohtaaminen palveluissa**

Maahanmuuttaja kohtaa tullessaan monenlaisia palveluita; koulut, sosiaali- ja terveyspalvelut, TE-toimisto, kaupunki, Kela, maahanmuuttovirasto, maistraatti ja pankki. Kaikkien, jotka kohtaavat muualta tulevia, tulisi selvittää palvelut omalta osaltaan mahdollisimman tarkasti.

Lapset menevät kouluun oppivelvollisuusiässä. Kouluja on kaikkialla, mutta koulujen tehtävät poikkeavat ympäri maailmaa. Somaliassa, Turkissa ja Irakissa kodin ja koulujen maailmat ovat hyvin erillisiä ja toisiltaan suljettuja eikä yhteydenpitoa koulujen ja kotien välillä ei ole ollenkaan. Moni vanhempi voi olla epävarma ja hukassa koti-kouluyhteistyön muotojen kanssa, koska se on heille uutta. (Säävälä 2013, 119.) Koulujen tulisi huolehtia, että vanhemmat saavat oikeanlaista ja oikea-aikaista tietoa, millainen Suomen koulu on. Tämä vähentää vanhempien ennakkoluuloja sekä toisaalta auttaa vanhempia lastensa koulunkäynnin tukemisessa.

Yleensä maahanmuuttajavanhemmat ovat motivoituneita lastensa koulutuksen tukemiseen, mutta tarvitsevat tukea ja kannustusta aktiivisuuteen koti-koulu-yhteistyössä. (Mts.130.) Vaikka vanhemmat olisivat heikosti koulutettuja tai täysin kouluttamattomia, he usein arvostavat koulutusta ja haluavat lapsilleen hyvän koulutuksen. Aina ymmärrys koulutuksen merkityksestä ei välttämättä heti aukea vanhemmille ja siksi heille on tärkeä selvittää, mitä oppivelvollisuus tarkoittaa ja mitä hyötyä siitä on lapselle.

Terveystieteiden puolella kohdataan erilaisia haasteita. Erot koulutuksessa, kehityksessä ja kulttuurissa sekä toisaalta erot rokotusohjelmissa sekä elintasosairauksissa, kuten lihavuus tai verenpainetauti, haastavat terveysalan am-

mattilaisia päivittäin. (Maïche 2013, 18) Haasteita voivat tuoda erilaiset käsitykset terveydestä ja sairaudesta sekä sairauksien aiheuttajista. Terveystenhuoltohenkilöstöllä on yhä moninaisempia osaamisvaatimuksia. Kulttuurinen kompetenssi on nähty prosessina, jonka vaiheet hoitotyöntekijän tulee käydä henkilökohtaisesti läpi kliinisessä työssä kehittyäkseen kulttuurisesti päteväksi ammattilaiseksi. Prosessiin liittyvät kulttuurinen tietoisuus, tieto ja taito, kulttuurinen herkkyyks, kulttuurinen kohtaaminen sekä kulttuurinen tahto. (Sainola-Rodriguez 2013, 137–138.)

Kulttuurinen kompetenssi ja sen hallinta ovat ammattilaisten perusosaamista. Kulttuurinen tietoisuus asiakkaan arvoista ja tavoista sekä käytännöistä on tärkeää, sillä tällöin pystymme ajatella asiaa asiakkaan näkökulmasta. Meidän tulee olla myös kulttuurisesti sensitiivisiä, joka tarkoittaa kunnioitusta, empatiaa ja yhteistyön edellytysten luomista. Aito kohtaaminen ja hyvä vuorovaikutus ovat kaiken lähtökohtana.

Sosiaalityössä kohdataan haasteita monikulttuurisessa työssä. Sosiaalityöntekijällä on omalla tavallaan valtaa, sillä erilaisista yhteiskunnista muuttaneet ihmiset eivät ymmärrä palvelujärjestelmän toimintaperiaatteita, työntekijöiden käyttämiä termejä tai päätösten ja toimenpiteiden perusteita. Erityisen haastavaa on lastensuojelu, jossa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vastakkainasettelu on melko yleistä. (Anis 2013, 155.) Käsitteiden avaaminen ja perinpohjainen selittäminen on äärimmäisen tärkeää, vaikkakin aikaa vievää. Selittämällä ja käsitteiden avaamisella luodaan pohjaa ja luottamusta asiakassuhteen tulevaisuudelle. Asiakkaan on alusta asti saatava faktatietoa palveluista, jotta hän pystyy vähitellen muodostamaan kokonais kuvaa yhteiskunnasta.

Luottamus ohjaajaan ei synny itsestään vaan se on ansaittua. Tuttuus lisää keskinäistä luottamusta. Luottamus on sidottua sosiaaliseen tilanteeseen, tilaan, aikaan ja kohteeseen. Turvallisuudentunne tulee luottamuksesta. (Pehkonen 2004, 42-44.) Luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaaseen on tärkeää. Tähän päästään, kun huomioidaan ymmärrys, vuorovaikutus ja konkreettinen



tuki. Asiakas tulee nähdä kokonaisvaltaisesti yksilönä. Myös sosiaalityössä tarvitaan kulttuurista kompetenssia ja kulttuurierojen tiedostamista, jotta molemmat puolet ymmärtävät vuorovaikutustilannetta. Joskus tarvitaan tulkkeja ja kulttuuritulkkeja avuksi. (Mts. 157.) Sosiaalityö antaa konkreettista tukea maahanmuuttajille ja erityisesti alkuvaiheessa se on tärkeää. Kotoutumisajaksi on laskennallisesti määritelty kolmesta neljään vuotta, mutta tosiasiassa kotoutuminen vie aikaa moninkertaisesti enemmän. Ensimmäisten vuosien aikana opitaan lähinnä ne asiat, jotka vaikuttavat omaan elämään tässä ja nyt.

### **Kotouttamistyön haasteet**

Asiakkaan tilanne tulee aina arvioida yksilöllisesti hänen henkilökohtaisen elämän historiansa, sosiaalisen tilanteensa ja tulevaisuuden suunnitelmiensa kautta. (Kaljonen 2011, 39.) Asiakkaita ei pidä koskaan aliarvioida. Monikulttuurisessa ohjaustyössä piilee vaara, että ylioijaa asiakasta ja pitää häntä tietämättömämpänä kuin hän onkaan. On tärkeää, että ohjaaja kuuntelee asiakasta ja kysyy häneltä. Kunnioittava ja myötätuntoinen ohjaus on keskeinen osa kotoutumista tukevaa työtä. (Alitolppa-Niitamo & Säävälä 2013, 9).

Sainola-Rodriguez (2013, 144) on tehnyt muistilistan hyvästä kohtaamisesta asiakkaan kanssa. Se on aitoa kiinnostusta, asiakkaan oman kulttuurin ja kokemusten esille tuomista, kannustusta esittämään omia näkemyksiä, luottamista asiakkaan selviytymiseen ja sinnikkyYTEEN, perheen ja yhteisön merkityksen ymmärtämistä, kulttuurin ymmärtämistä ali- tai yliarvioimatta sitä, yhteisesti sovittuja käytäntöjä sekä kulttuuriin liittyvien asioiden kuten kieli ja uskonto huomioimista.

Kotoutuminen on prosessi, jossa ovat mukana kaikki, jotka ovat jollain tavalla tekemisissä maahanmuuttajan kanssa. Kotouttamistyötä eivät tee vain viranomaiset. Ihmiset tarvitsevat tullessaan erilaisissa tilanteissa erilaisia kotouttamispalveluja, mikä tulisikin huomioida enenevästi suomalaisten palvelujen kehittämistyössä. (Anis 2013, 160.) Erityisesti selkokielen käyttö olisi tärkeää, sillä siitä ei ole haittaa kenellekään.

Aina, kun kulttuurierot mietityttävät, kannattaa olla rohkean utelias. Avoin ja kunnioittava kysyminen auttavat ymmärtämään kulttuurisia eroja ja yhtäläisyyksiä. Maahanmuuttajaperheet eivät ole keskenään samanlaisia, eikä kaikkea voida selittää perheen etnisellä taustalla tai uskonnollisella vakaumuksella. Maahanmuuttajataustaisten lasten kehityksen arvioinnissa tulee olla varovainen, jotta tuloksista ei tehdä vääriä johtopäätöksiä. Arviointitilanteet ja –menetelmät ovat aina kulttuuri- ja kielisidonnaisia. (Schubert 2013, 92.) Hyvä kotouttaminen on sitä, että jokainen asiakas huomioidaan yksilönä ja häntä neuvotaan, ohjataan ja autetaan niissä pulmissa ja haasteissa, joita hänellä on. Tärkeää on, että pyritään ratkaisemaan ongelmat, jotka ohjaustilanteessa nousevat esille. Jos itse ei tiedä asiasta, on tärkeää ohjata eteenpäin konkreettisesti ja selkeästi, siten että asiakas todella tietää, mistä ja miten avun saa.

## **2.2 Osallisuus**

### **Osallisuuden ulottuvuudet**

Osallisuutta ovat järjestöissä toimiminen ja poliittinen vaikuttaminen sekä jokapäiväiset vaikuttamisen tavat. Erityisesti maahan muuttaneiden osalta työssä käyntiä on perinteisesti pidetty osallisuuden keskeisenä muotona, mutta yhtä lailla tärkeitä ovat erilaiset yhteisöllisyyden ja naapuriavun muodot. (Keskinen, Vuori & Hirsiaho 2012, 11.) Osallistuminen tapahtuu erilaisten virallisten ja epävirallisten sosiaalisten suhteiden ja verkostojen kautta eriasteisilla tasoilla (yksilö, perhe, ystävät, työpaikka, alue, valtakunta). Verkostot ylittävät sosiaalisia, etnisiä ja uskonnollisia rajoja, joka lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä suvaitsevaisuutta. Tämän seurauksena luottamuksen ja turvallisuuden tunne kasvavat. Liittyminen yhteisöön ja yhteiskuntaan on monipuolista ja vuorovaikutteista toimintaa. (Raivio & Karjalainen 2013, 13–14.) Yhteisöjen merkitys ulottuu kaikille osallisuuden ulottuvuuksille.

Osallisuus ja osattomuus ovat subjektiivisia kokemuksia ja tunteita. Osallisuuden liittyä valinnanvapaus ja vallan tunne, joten se ei voi olla pakollista. (Raivio & Karjalainen 2013, 14.) Maahan muuttanut saattaa tuntea pitkään osattomuutta. Mitä nopeammin tulija saadaan osaksi yhteisöä, sitä nopeammin hän todennäköisesti kotoutuu. Hyvä osallistamisen malli löytyy Kanadasta, jossa yhteisöt huolehtivat tulijan kotouttamisesta ottamalla hänet heti mukaan yhteisöön. (Government of Canada 2017.) Tärkeää osallistamisessa on muistaa, että osallisuuden aste ja halu osallistua, vaihtelee elämänkaaremmen mukaisesti. (Raivio & Karjalainen 2013, 15).

Osallisuuden kolme ulottuvuutta ovat riittävä toimeentulo ja hyvinvointi eli taloudellinen osallisuus (having), toimijuus eli toiminnallinen osallisuus (acting) ja yhteisöihin kuuluminen ja jäsenyys eli yhteisöllinen osallisuus (belonging). Nämä kolme ulottuvuutta pohjautuvat sosiologi Erik Allardtin jäsenyykseen hyvinvoinnin ulottuvuuksista, jotka hän on määritellyt ihmisten perustarpeiden kautta (having, loving, being). (Raivio & Karjalainen 2013, 16.) Osallisuuden kolme ulottuvuutta viittaavat vahvasti yhteiskuntaan kuulumiseen ja syrjäytymättömyyteen. Osallisuus ja sosiaaliset verkostot toimivat suojaavina tekijöinä syrjäytymistä ja hyvinvointivajeita vastaan. (Mts. 19). Kaikessa osallisuudessa tärkeänä on kuulumisuus johonkin; ryhmään, yhteisöön ja yhteiskuntaan.

Osallisuudella ajatellaan tuotettavan demokratiaa, avoimuutta, hyvinvointia ja tasa-arvoa. (Kokkonen, Närhi & Matthies 2013, 45.) Osallisuudella pyritään yhteiskuntaan, jossa jokainen on yhdenvertainen. Osallisuus ei ole yksisuuntainen prosessi vaan vaatii sekä yksilön että yhteisön panostusta asiaan. Yksilö on aina vastuussa omasta osallisuudestaan, mutta toisaalta yhteisön ja sen antamien palveluiden tulee luoda mahdollisuuksia osallistua.

### **Osallisuus palveluissa**

Osallistaminen ei merkitse vain palvelujen parantamista. Se on myös osallistumisvalmiuksien, tietojen ja taitojen rakentamista monimuotoisessa asiakaskunnassa. Osallistaminen merkitsee palvelua tuottavien ammattilaisten ja organi-

saatioiden palvelukulttuurin ja ammatillisen osaamisen sekä asenteiden arviointia monimuotiosuuden näkökulmasta. (Osallistava monikulttuurinen sosiaaliohjaus 2011, 7.) Osallistava asiakaspalvelu vaatii ajattelua ja prosessien tunnistamista sekä asiakkaan aktivoimista. Joskus asiakastyö on hektistä ja olisi helpompaa vain antaa valmiita ratkaisuja asiakkaalle ennemmin kuin saada hänet itsensä tekemään ratkaisut. Valmiiden ratkaisujen antaminen ei kuitenkaan osallista asiakasta ottamaan vastuuta omista asioistaan. Kotouttamisen perustavaa laatua oleva lähtökohta on asiakkaan osallistaminen osaksi omaa elämäänsä, yhteisöään ja yhteiskuntaa.

Asiantuntijuuteen perustuva ennakoiva, tulevaisuutta rakentava vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä tarkoittaa, että myös asiakas vähitellen voimaantuisi omakohtaisesti ottamaan vastuuta omasta elämästään ja tulevaisuudestaan. (Kaljonen 2011, 45.) Huomioitavaa on, ettei asioita tehdä asiakkaan puolesta vaan yhdessä. (Erkko, West & Viljakainen 2011, 58.) Asiakkaan tukeminen hänen kotoutumisprosessissaan on useiden toimijoiden tehtävä. Prosessi ei ole suoraviivainen tie vaan vaatii monia kompastumisia ja kolhuja. Jokainen vastainkäyminen kuitenkin opettaa asiakkaalle jotakin ja jossain vaiheessa hänen omat jalkansa kantavat.

Osallisuus ja toimijuus on voimaantumista ja identiteettiin ulottuvaa yhteisön jäsenyyden kokemusta. Siihen kuuluu mahdollisuus olla mukana yhteisön päätöksenteossa ja toiminnassa. (Ihamäki 2011, 103.) Loppujen lopuksi osallisuuden teoriassa tullaan Maslowin (1943) tarvehierarkian juurille, jossa jo kolmannella portaalla mainitaan ryhmään kuulumisen tarve ja mitä ylemmäs hierarkiassa mennään, sitä suurempi merkitys on itseilmaisun ja itsensä toteuttamisen tarpeella. Osallisuus voidaan nähdä perustavaa laatua olevana ihmisisenä olemisen tarpeena.

### **Käytännön sovelluksia osallisuudesta**

Asiakkaiden osallisuutta palveluprosesseihin olisi mahdollista lisätä sillä, että he voisivat olla mukana paitsi palvelujen saajina, myös niiden kehittäjinä ja tuot-

tajina. (Nyman 2011, 72.) Kanadan pakolaispolitiikka on tervetulleeksi toivottavaa ja pakolaiset otetaan osaksi yhteisöjä heti. Erilaiset yhteisöt ja yksityiset tahot voivat sponsoroida pakolaisia. Käytännössä se tarkoittaa, että yksilö tai yhteisö auttaa pakolaisstatuksen saanutta henkilöä löytämään asuinpaikan, antaa taloudellista, sosiaalista ja emotionaalista tukea sekä ruokaa ja vaatteita. (Government of Canada 2017.) Kanadassa asuu 36 miljoonaa ihmistä (Statistics Canada 2017) ja he ottavat vuonna 2017 vastaan 25000 pakolaista, joista 16000 tulee olemaan sponsoroituja pakolaisia.

Samanlainen välitön osallistamissysteemi on Ugandassa, jossa pääasiassa Etelä-Sudanista saapuville pakolaisille annetaan heti samat oikeudet kuin kansalaisille, ainoana erona, etteivät he saa äänioikeutta. Ugandassa pakolaisille annetaan settlementeissa pieni pala maata lainalla, johon he voivat rakentaa savimajansa ja viljellä maata. (UNDP 2017, 2.)

Uusi-Seelanti on lähes samankokoinen maa kuin Suomi ja he ottavat vastaan saman verran kiintiöpakolaisia. Uudessa Seelannissa on käytössä settlementi-strategia, jossa painotetaan tulijoiden omaa toimijuutta ja osallisuutta ihan samaan tapaan kuin Suomessa. Elämänperusasiat hyvinvoinnista asumiseen sekä koulutuksesta työllistymiseen nähdään hyvän kotoutumisen tärkeimpinä osa-alueina. (New Zealand immigration 2017.)

Olisi tärkeää, että maahanmuuttajia saataisiin mukaan hyvän kotoutumisen edistämishankkeisiin, sillä heillä on kokemusperäinen tieto, jota vaaditaan ymmärtämään, mitä kotoutuminen on ja mitä prosessi vaatii missäkin vaiheessa. Niin Kanadassa, Ugandassa kuin Uudessa-Seelannissakin maahan muuttaneet otetaan välittömästi mukaan yhteisöihin ja heitä kotoutetaan erilaisten yhteisöjen toimesta, ei ainoastaan viranomaisten toimesta.

Etelä-Pohjanmaan Nuorisoseuralla on meneillään Kotiseutu kotoisaksi-projekti, jossa maahanmuuttajia osallistetaan olemassa olevaan vapaa-ajantoimintaan ja kohtaamaan valtaväestöä. Projektin tavoitteena on osallistaa ihmisiä suunnitteluun ja erilaisten työpajojen ja harrastusten toteutukseen. (Kotiseutu kotoi-

saksi 2017.) MaaKoto-hanke (2017) osallistaa asiakkaitaan tekemällä heille yksilölliset osallistumissuunnitelmat. Suunnitelmat tehdään lukujärjestyksen muotoon ja siihen merkitään, mihin aktiviteetteihin, harrastustoimintaan, keskusteluryhmiin ja suomen kielen virtuaalikursseille asiakas osallistuu viikoittain.

Emme voi kotoutumisessa turvautua valtioon, kuntiin tai yrityksiin, sillä ihmiset eivät kotoudu valtion rakenteisiin, kuten Kelaan, sosiaalitoimistoon tai yrityksen logistiikkaosastolle vaan yhteisöihin. Kotouttamisella pyritään maahan muuttaneiden täysivaltaiseen jäsenyyteen yhteisöissä ja yhteiskunnissa. (Männistö 2017.) Maahanmuuttajilla tulee olla pääsy yhteisöjen yhteisiin tiloihin, sillä siellä luodaan sosiaalisia kontakteja, jotka edesauttavat kotoutumista. Esimerkiksi kylän yhteiset kokoontumispaikat (nuorisoseurat, kylätalot, työväentalot) ovat merkittäviä sosiaalisia tiloja (Pehkonen 2004, 114).

## 2.3 Toimijuus

Toimijuus ja sen kokeminen arjessa muokkaavat maahanmuuttajan identiteettiä. Identiteetti on kiinni käytännön todellisuudessa ja se muuttuu persoonallisuuden rakenteita herkemmin ihmisten ja ympäristön välisessä vuorovaikutuksessa. Samastumisen ja identifioitumisen kautta ihminen luo ja määrittelee omaa identiteettiään. Maahanmuuttajan mahdollisuus saada äänensä kuuluville, on vielä melko rajallinen Suomessa. Maahanmuuttajalle tarjotaan helposti ulkopuolelta määriteltyä stereotyyppistä kulttuurista ja yhteiskunnallista leimaa, pakotettuja identiteettejä, joihin hän ei voi itse vaikuttaa. Maahanmuuttajan kulttuurinen tila ja subjektiivinen toimijuus voi rajoittua perheen tai oman etnisen ryhmän pariin. (Matinheikki-Kokko 2011, 21–22.)

Ongelmana oman toimijuuden aktivoimisessa voi olla maahanmuuttajan tausta ja kulttuurinen identiteetti. Kaikissa kulttuureissa ei edellytetä osallisuutta, toimijuutta tai oman äänen esille tuomista. On monia kulttuureja, joissa eletään

yhteisöllisesti, jolloin ihmisen ei välttämättä edes tarvitse tehdä omaa elämänsä koskevia ratkaisuja vaan yhteisö tekee ne hänen puolestaan. Arvot ja tavat ovat asioita, joihin olemme kasvaneet. Usein ne ovat ainut todellisuus, jonka tiedämme ja tästä syystä käyttäytymisen muuttaminen voi olla haasteellista. Uusien toimintamallien ja tapojen omaksuminen vie aikaa eivätkä ne siltikään välttämättä muutu.

Aktiivinen asiakas ei toimi vain ulkoa tarjottavien palveluiden ja tuotteiden kulluttajana vaan hän pyrkii vaikuttamaan palveluiden sisältöihin osallistumalla niiden tuotantoprosessiin. Toimijuuden tavoitteena on lisätä kansalaisaktiivisuutta ja toimintakykyä hyvän arjen luomiseksi. Maahanmuuttajien toimijuuden edistäminen merkitsee heidän omien osallistumisvalmiuksien rakentamista. (Matinheikki-Kokko 2011, 24.) Aktiivinen toimijuus ja osallisuus vaativat paljon asiakkaalta, joka ei ole aiemmin tottunut ottamaan vastuuta omista asioistaan tai jolle on ylipäättään vierasta, että hän voi vaikuttaa omaan elämäänsä. Aktiivista toimijuutta ei voida olettaa välittömästi vaan se täytyy tuoda asiakkaalle vähitellen, pienin askelin.

Toimijuuden rakentaminen uudessa kulttuuriympäristössä on vaativa tehtävä. Tavoitteena on vahvistaa maahanmuuttajan arjen toimijuutta, yhteiskunnallista toimijuutta palvelujen käyttäjänä sekä kehittäjänä ja vanhempana. Aktiivinen toimijuus ja subjektiivisuus syntyvät oman äänen ja toiminnan kautta. Toimijuutta rakennetaan osallistumalla yhteiskuntaan ja työhön, hankkimalla tietoja ja taitoja sekä oppimalla kieli. Toimijuuden oppiminen on kognitiivinen, emotionaalinen ja sosiaalinen oppimisprosessi. Maahanmuuttajan on opeteltava ja omaksettava säännöt ja byrokraattinen toimintakulttuuri sekä tekninen ja sosiaalinen toimijuus prosesseissa. Kulttuurisen toimintaympäristön muutos voi merkitä aiemman aseman menettämistä ja muutospaineita sukupuolirooleihin. Oman toimijuuden vahvistaminen rakentuu toiminnallisen ohjauksen ja neuvonnan kautta. Palvelujärjestelmän vieraus tuottaa riippuvuutta mm. sosiaaliohjaukseen. Ohjauksessa asiakkaan kysymykset ja ajankohtaiset huolet ovat aina lähtökohtana vuorovaikutukselle, jossa maahanmuuttajalle tarjotaan laajalti tilaa määritellä omaa toimijuuttaan. Toimijuuteen rohkaistaan. (Matinheikki-Kokko 2011, 30.)

Syrjäytymisen, vetäytymisen tai osallistumattomuuden syyt voivat kätkeytyä kulttuuriin ja yhteiskunnalliseen asemaan. (Mts. 33.) Aina asiakastyö ei onnistu toivotulla tavalla ja asiakas saattaa jäädä syystä tai toisesta palvelujen ulkopuolelle. Yhteiskunnan ja palvelujen ulkopuolelle jääminen on muutenkin heikossa asemassa olevien asiakkaiden syrjäytymisen kannalta äärimmäisen herkkä asia ja jo sen takia asiakkaan osallisuuden lisääminen on jokaisen viranomaisen tehtävä.

Syrjäytymistä voi tapahtua monella sektorilla, mutta esimerkiksi työmarkkinat ovat monissa maissa jakautuneet etnisten ja rodullistavien hierarkioiden mukaisesti. Tästä syystä monet kielitaitoiset ja korkeasti koulutetut henkilöt päätyvät työskentelemään bussikuskeina tai siivoojina. (Keskinen & Vuori 2012, 16.) Maahanmuuttajien työmarkkina-asema on heikompi kuin kantaväestön, riippumatta koulutustaustasta. (Joronen 2007, 292.)

Saksassa on kokeiltu syrjimättömyyttä ja yhdenvertaisuutta korostava työnhakusysteemi, jossa avoimeen työhakemukseen kirjataan ainoastaan työntekijän osaaminen. Kirjauksista jätetään pois nimi- ja henkilötiedot, jolloin rekrytointiprosessista tulee yhdenvertaisempi ja tasa-arvoisempi. Osaamisen lisäksi hakemuksissa on ainoastaan asiakasnumero, jonka takaa löytyy henkilötiedot, mikäli työnantaja haluaa haastatella työntekijää. (IIRA-projekti 2017.) Uudella tavoilla voidaan päästä entistä yhdenvertaisempaan ja osallistavampaan yhteiskuntaan, jossa kaikki tulijat ovat samalla viivalla.

Kotouttamisen toimintasuunnitelman yhtenä tavoitteena on maahanmuuttajien toimijuuden ja osallisuuden lisääminen vapaa-ajan järjestöjen toimintaan. (Vuositainen maahanmuutto- ja turvapaikkaraaportti 2016, 13.) Maahanmuuttajien selviytymisstrategioihin erityisesti maaseudulla on kuulunut toiminta yhteisöjen hyväksi erilaisten seurojen ja yhdistysten piirissä. Tämä on auttanut heidän kotoutumistaan ja vähentänyt ulkopuolisena elämisen tunnetta. (Saartenoja 2010, 32.) Ihminen tarvitsee muita ihmisiä kotoutuakseen yhteisöön; hänen täytyy olla yhteisön täysivaltainen jäsen ja toimia mukana yhteisössä. Tämä vaatii rohkeutta ja oma-aloitteisuutta sekä yhteisöiltä vastaanottavaa asennetta. Kysymys kuuluu: Miksi Suomeen haluttaisiin kotoutua, jos suomalainen ei ole valmis



kohtaamaan ja tervehtimään tulijaa vertaisenaan ja kuva suomalaisista rakentuu negatiivisiin kohtaamisiin (Männistö 2017).

Suomessa toimii useita maahanmuuttajayhdistyksiä, joissa sekä naiset että miehet pääsevät vaikuttamaan. Yhdistykset tarjoavat mahdollisuuden osallistua aktiivisesti yhteisölliseen toimintaan sen suunnittelijoina ja toteuttajina. (Pyykönen 2007, 121.) Yhdistystoiminta on toimijuuden konkreettinen muoto, jossa ihmiset saavat kokoontua sellaisten asioiden äärellä, jotka heitä kiinnostavat.

Suomessa tavoitteena on maahanmuuttajien yhdenvertainen osallistaminen ja osallistuminen yhteiskuntaan palvelujen käyttäjinä ja toimijoina niin, että heidän kulttuuriset erityispiirteensä huomioidaan. (Osallistava monikulttuurinen sosiaaliohjelma 2011, 8.) Kotouttamistyön keskeinen tavoite on, että ihmisestä tulee aktiivinen ja autonominen toimija ensisijaisesti omassa elämässään.

## **2.4 Monikulttuurisuus ja moninaisuus**

Monikulttuurisuus on moninainen käsite ja monimuotoisuus ovat tutkittavana ilmiönä ristiriitainen. Nykyisissä länsimaisissa yhteiskunnissa haasteen laajuudesta ja merkityksestä saa kuvan, kun seuraa mediaa. Maahanmuuton hallintaan liittyvät kysymykset ovat osa arkeamme ja maailmankuvaamme. Suomessa tämä on verrattain uusi ilmiö, sillä Suomea on pidetty pitkään yhtenä Euroopan etnisesti ja kulttuurisesti yhtenäisimmistä maista. Suomeen on alkanut muuttaa enenevässä määrin ihmisiä muualta vasta 1980-luvulta lähtien. Siihen saakka lähinnä suomalaiset itse muuttivat Ruotsiin työn perässä. (Saukkonen 2007, 12–13.)

Monikulttuurisuus-käsitteellä voidaan kuvata yhteiskunnan tai yhteisön tilannetta tai määritellä sen sisälle kuuluvia asioita ja ilmiöitä. Kuvailevana käsitteenä sillä voidaan kertoa, että jossakin maassa asuu eri kansoihin kuuluvia

ihmisiä. Tällöin viitataan ainoastaan kulttuuriseen moninaisuuteen. Monikulttuurisuudella viitataan kuitenkin aina myös ryhmien välisiin suhteisiin, oli kyseessä sitten yksilöiden, valta- ja vähemmistöryhmien tai valtioiden suhteet. (Paavola & Talib 2010, 26.) Viime aikoina on korostettu, että Suomi on ”aina ollut” monikulttuurinen valtio. (Saukkonen 2007, 38–39.)

Kulttuuri ei ole yhtenäinen asia vaan vaihteleva ja jatkuvasti muutoksen alla oleva ilmiö. Monikulttuurisessa yhteiskunnassa kulttuuriset vaikutteet sekoittuvat, mutta samanaikaisesti tiettyjä kulttuurisia käsityksiä pyritään kiinnittämään osaksi joitain tiettyjä etnisiä ryhmiä ja erottautumaan näin muista ryhmistä. (Keskinen & Vuori 2012, 18.) Monikulttuurisuus voidaan nähdä useiden eri etnisten ryhmien, alakulttuurien, uskontojen ja maailmankatsomusten hybridinä.

Monimuotoisuudella tarkoitetaan ihmisten monimuotoisuutta ja moniarvoisuutta. Ihmiset ovat eri-ikäisiä ja edustavat jotain sukupuolta. Jokaisella on oma etninen alkuperä, kieli, uskonto, terveydentila ja seksuaalinen suuntautuminen. Monimuotoisuus ilmenee eroina näkökulmissa, käsityksissä, osaamisessa, toiminnassa, tarpeissa ja odotuksissa. (Kuka muu muka?! Opas hyvien suhteiden edistämiseen ja muukalaisvihan torjumiseen 2014, 6.) Moninaisuus on luonnollinen osa yhteiskuntaa, joka täytyy automaattisesti huomioida, kun suunnitellaan ja tehdään päätöksiä.

Muuttoikä, muuton syy, sukupolvi, koulutus, kielitausta ja luokkatausta eroavat tulijoiden välillä. Usein viranomaiset tarkastelevat ja kohtelevat tulijoita yhtenäisenä ryhmänä. (Tiilikainen & Martikainen 2007, 401.) Suomessa viranomaisten asema korostuu monikulttuurisuustyössä ja kotouttamisen järjestämisessä. Suomessa monikulttuurisuustyötä on tehty pääasiassa projektiluontoisissa hankkeissa, mutta pikkuhiljaa monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta ovat vakiinnuttaneet asemansa moninaistuvassa Suomessa. (Keskinen & Vuori 2012, 28–29.) Monikulttuuriseen ja monimuotoiseen Suomeen on herätty ja asiaan on 2010-luvulla tartuttu.

## 2.5 Monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta

Monikulttuurinen ohjaus tarkoittaa sellaista ammatillista kohtaamista ohjaajan ja ohjattavan välillä, jossa ohjaaja ja ohjattava edustavat eri kulttuureita, erilaista etnistä ryhmää tai puhuvat keskenään eri äidinkieltä. (Puukari & Korhonen 2013, 33.) Laajassa merkityksessä ohjaus ja neuvonta voidaan nähdä kaikkina sellaisina toimintoina, joiden avulla henkilökohtaisen, ryhmäkohtaisen tai verkkovälitteisen vuorovaikutuksen kautta autetaan ihmistä löytämään omien lähtökohtiensa ja arvojensa pohjalta tehtyjä ratkaisuja erilaisiin ongelmiin ja haasteisiin. (Puukari & Korhonen 2013, 32.) Kaikissa ohjaustilanteissa tulisi asiakas ottaa huomioon yksilönä ja muistaa asiakaslähtöisyys, joka on koko ohjauksen kulmakivi. Ihmistä täytyy auttaa tunnistamaan omat vahvuutensa ja toisaalta auttaa häntä itse löytämään ratkaisut elämänsä haasteisiin ja ongelmiin.

Ohjaus eroaa neuvonnasta siinä, että ohjauksessa pyritään syvemmin ja kokonaisvaltaisemmin perehtymään ohjattavan elämäntilanteeseen, kun taas neuvonta on nopeammin ja suoraviivaisemmin konkreettisten ratkaisujen löytämistä ohjattavan kysymyksiin. (Mts. 32.) Maahan muuttaneiden kanssa tehtävä työ on sekä neuvontaa että ohjausta. Neuvontaa tarvitaan paljon erityisesti alkuvaiheessa, jolloin kaikki palveluihin liittyvät asiat ovat uusia ja monimutkaisia.

Monikulttuurisen ohjauksen pääsuuntaukset ovat universaali ja kulttuurispesifi suuntaus. Universaalisessa suuntauksessa keskeisenä nähdään kulttuurien yhtäläisyys ja samanarvoisuus. Kaikessa ohjauksessa otetaan jo lähtökohtaisesti huomioon monikulttuurisuus. Tällöin ohjauksessa on olennaista ottaa huomioon ohjattavien yksilölliset erot. Kulttuurispesifisessä suuntauksessa yksilö ymmärretään oman ryhmänsä edustajana. Jokainen kuuluu erilaisiin yhteisöihin, jotka osaltaan vaikuttavat yksilön elämään ja valintoihin. Erityisesti yhteisöllisessä kulttuurissa eläneen kanssa on otettava huomioon yhteisön näkökulma. Nykyään nämä suuntaukset nähdään toisiaan täydentävinä. (Mts. 33.) Ohjaus lähtee liikkeelle asiakkaan tarpeista. Kulttuurispesifisessä ohjauksessa otetaan huomioon yksilö vielä erityisemmin, sillä silloin pureudutaan niihin yhteisöihin, joihin

tämä kyseinen asiakas kuuluu. Universaali suuntaus on aavistuksen verran stereotyyppisempi kuin kulttuurispesifinen suuntaus.

On tärkeää kohdata ohjattavat kulttuuritaustasta riippumatta kokonaisina ja tuntevina ihmisinä. Ihmisiä voidaan tarkastella kokevina, ajattelevina, toimivina, sosiaalisina, kulttuurisina, biologisina, hengellisinä ja poliittisina toimijoina. (Puukari & Korhonen 2013,34–35.) Ihminen on moninainen ja erilaisissa ihmisissä painottuvat erilaiset asiat. Monikulttuurinen ohjaus on sensitiivistä toimintaa, jossa täytyy keskittyä siihen, ettei tee stereotyyppisiä päätelmiä ihmisistä vaan antaa heille heidän oman äänensä. Taustatieto asiakkaan kulttuurista auttaa ymmärtämään asiakkaan ongelmia paremmin, mutta emme voi asettaa asiakasta mihinkään kategoriaan kansallisuuden, kielen, uskonnon tai etnisen taustan perusteella.

Monikulttuurisessa ohjauksessa tulee otettavaksi huomioon erilaiset aikakäsitykset, sukupuolirooleihin liittyvät käsitykset, yhteisöllisyyteen ja yksilöllisyyteen liittyvät käsitykset sekä valtaetäisyys. Puukari ja Korhonen (2013, 37) toteavat, että yhteisöllisissä kulttuureissa henkilökohtaisia ongelmia jaetaan usein vain lähipiiriin ihmisten kanssa, kun taas länsimaissa yksilöt voivat pitää luontevampana kääntyä ammattiauttajien puoleen. Hyvä esimerkki tästä on, kun asiakasta pyydettiin kirjoittamaan omalla äidinkielellään, mitä hänen perheelleen tapahtui Mosulissa. Asiakkaalle kerrottiin, että oleskelulupahakemuksia varten tarina voidaan kääntää suomeksi ammattikäntäjän toimesta. Asiakas kuitenkin halusi, että hänen ystävänsä kääntää tekstin englanniksi. Toisena esimerkkinä MaaKoto-hankkeen (2017) projektipäällikkö totesi, että asioiden hoidossa suomalaisten halki-poikki-pinoon-mentaliteetti ei useinkaan toimi maahanmuuttajien kanssa vaan tarvitaan lehmän hermoja saman asian selittämistä kuuteen kertaan.

Ohjaussuhteen rakentaminen on prosessi, joka ottaa aikaa. Uuteen kulttuuriin tullessa, on tärkeää, että alkuvaiheessa autetaan käytännön asioissa ja osoitetaan aitoa kiinnostusta kohtaamistilanteissa. (Puukari & Korhonen 2013, 38.) Käytännössä tämä tarkoittaa neuvontaa ennen ohjausta. Luottamus rakenne-

taan hitaasti avoimen ja rehellisen kohtaamisen kautta. Muusta kulttuurista tulleelle viranomaisen tapaaminen voi olla todella stressaava ja jännittävä tilanne. Tätä ei itse viranomainen välttämättä edes ymmärrä, koska Suomessa viranomaiset ovat ”normaaleja ihmisiä”. Joskus tapaamiseen voi tulla todella hermostuneita ihmisiä, jotka ovat levottomia ja heidän kätensä ovat kätellessä jännityksestä nihkeät. Näissä tilanteissa on äärimmäisen tärkeää luoda mukava ja lämmin ilmapiiri. Tilanne voidaan aloittaa kuulumisten kyselemisellä ja juttelemalla niitä näitä ennen kuin mennään asiaan. On tärkeää rauhoittaa asiakas ja sitten vasta puhua varsinaisesta asiasta.

### **3 Kotouttamistyön kenttä**

#### **3.1 Eri taustaiset maahan muuttaneet**

Tulipa Suomeen mistä syystä hyvänsä, ihanne olisi, että maahanmuuttaja voisi toimia ja osallistua yhteiskunnassa täysivaltaisena jäsenenä. Suomessa osallistumista ja elämistä helpottaa, jos tänne muuttanut henkilö oppii kielen, kiinnittyy opiskelemaan tai työelämää ja tutustuu kantasuomalaisiin. (Erkko, West & Viljakainen 2011, 56.)

Suomeen tuli vuonna 2016 yhteensä 39317 maahanmuuttajaa, joista 8177 tuli perheenyhdistämisen kautta, 6348 opiskelun takia, 6375 kansainvälisen suojelun perusteella, 5770 työperäisenä, 749 kiintiöpakolaisena, 477 paluumuuttajana ja muiden syiden takia tuli 1569 henkilöä. (Maahanmuutontunnusluvut 2016, 4.)

Vuonna 2016 myönnettiin 5770 oleskelulupaa työnteon perusteella. Vuoteen 2015 verrattuna myönteisiä päätöksiä tehtiin hieman enemmän. Naisia oli 30 % ja miehiä 70 % päätöksen saaneista. Työperusteisia maahanmuuttajia tuli eniten Ukrainasta, Intiasta, Venäjältä, Kiinasta ja Yhdysvalloista. (Mts. 9.)

Vuonna 2016 perhesiteen perusteella tapahtuva maahanmuutto muodosti suuren osan maahanmuutosta. Ulkomaalaislain (L301/2004) mukaisia Suomessa asuvan ulkomaalaisen ja Suomen kansalaisen perheenjäseniä ovat aviopuoliso, rekisteröity parisuhdekumppani, avopuoliso (kahden vuoden yhdessä asumisen vaatimus, ellei yhteisessä huollossa olevaa lasta), alle 18-vuotias naimaton lapsi, jonka huoltaja Suomessa asuva henkilö on sekä huoltaja, jos Suomessa asuva henkilö on alle 18-vuotias. Oleskelulupia perhesiteen perusteella myönnettiin eniten venäläisille, irakilaisille ja intialaisille. Miehiä oli 44 % ja naisia 56 %. (Maahanmuuton tunnusluvut 2016, 11.)

Aikuinen ihminen tulee uuteen maahan yksilönä, johon oma menneisyys on jättänyt selkeät jäljet. Hän on kasvanut ja kouluttautunut kotimaassaan ja sisäistänyt kotimaansa kulttuurin, elämäntavat ja uskomukset. Näiden arvojen, elämäntapojen ja uskomusten ympärille rakentuu hänen koko päivittäinen elämänsä ja maailmansa. Vasta asettuessaan vieraaseen kulttuuriin, uuteen ympäristöön, jossa asioita hoidetaan eri tavalla, ihminen alkaa kiinnittää huomiota eroihin. (Schubert 2013, 67.) Taustoja on yhtä paljon kuin ihmisiä ja siksi luvut kertovat vain puolet totuudesta. Todellisuus on se, että ihmisiä tulee Suomeen kaikkialta maailmasta, eikä maahanmuuttoon liittyvä palvelujärjestelmä voi olla koskaan aukoton.

Maahanmuuttajina tulee myös lapsia ja nuoria. Alle kouluikäiselle lapselle suhde huoltajiin ja muihin perheenjäseniin on elintärkeä. Uuteen kulttuuriin ja maahan muuttamista on hyvä tarkastella koko perhettä koskevana muutoksena. Vanhempien stressi, yksinäisyys ja talousasiat vaikuttavat myös lapseen. Maahanmuuttajaperhe on alttiimpi vaikeuksille mainituilla alueilla, joten siksi myös riskit psyykkisille ongelmille ovat suuremmat. (Schubert 2013, 69.)

Sosiaalisen ympäristön vaikutus lapsen arvomaailmaan, tapoihin ja uskomuksiin on vahvinta ennen teini-ikää. Tästä syystä asettuminen uuteen maahan yli

10-vuotiaan näkökulmasta on erilainen prosessi kuin alle kouluikäisellä. Teini-ikäisten asettuminen uuteen kulttuuriin voi synnyttää ristiriitoja vanhempien ja suvun sekä valtaväestön edustajien kanssa, sillä samaan aikaan teini käsittelee omalle iälleen tyypillistä kehitystehtävää. (Mts. 71.)

Vuonna 2016 Suomesta haki kansainvälistä suojelua 5651 henkilöä. Yksintulleita alaikäisiä hakijoita oli 401. Eniten hakijoita tuli Irakista, Afganistanista sekä Syyriasta. EU sopi syksyllä 2015, että Italian ja Kreikan paineen helpottamiseksi kyseisistä maista siirretään turvapaikanhakijoita muihin jäsenmaihiin ns. sisäisinä siirtoina. Vuonna 2016 Suomeen siirrettiin tämän järjestelyn puitteissa 808 turvapaikanhakijaa. (Maahanmuuton tunnusluvut 2016, 18.)

Suomi vastaanottaa pakolaiskiintiössä YK:n pakolaisasiain päävaltuutetun pakolaisiksi katsomia henkilöitä tai muita kansainvälisen suojelun tarpeessa olevia ulkomaalaisia. Vuodesta 2011 alkaen Suomeen otettavien kiintiöpakolaisten määrä on ollut 750 henkilöä vuodessa. Vuonna 2016 Suomeen tuli 749 kiintiöpakolaista Syyriasta, yhtä lukuun ottamatta. (Mts. 21.)

Haastavimmista olosuhteista Suomeen tuleva maahanmuuttajien ryhmä ovat pakolaiset. Tutkimuksissa on esitetty näyttöä pakolaisten heikommasta mielen-terveydestä muihin maahanmuuttajiin ja valtaväestöön verrattuna. Usein he ovat joutuneet eroon perheestään ja lähimmäisistään. Pakolaisen elämä on ennen Suomeen tuloa ollut monesti pitkään haasteellista. Pakomatka ja mahdollisesti pitkä aika pakolaisleirillä voivat olla täynnä väkivaltaisia kokemuksia, jotka vaikuttavat vielä pitkään maahantulon jälkeen. Traumaattiset kokemukset ovat yleisimpiä tässä maahanmuuttajaryhmässä. Monesti pakolainen on joutunut keskelle sota, nähnyt ja kokenut väkivaltaa eri muodoissa ja mahdollisesti häntä on kidutettu. Kokemukset jättävät ihmiseen pitkäaikaisia jälkiä ja vaikeuttavat sopeutumista ja asettumista monella tavalla. Tieto sukulaisista ja perheenjäsenistä, jotka ovat jääneet kotimaahan, voi aiheuttaa huolta, pelkoa, ahdistusta ja syyllisyyttä. (Schubert 2013, 68.) Turvapaikanhakijoiden, pakolaisten ja kiintiöpakolaisten tilanne on erilainen verrattuna työn tai perheen takia tulevaan maahanmuuttajaan.

Maahan muuttaneiden ryhmien välillä on jo lähtökohtaisesti suuria eroja kotoutumisen suhteen. Pakolaisilla muutto on ollut pakon sanelemaa ja usein hyvin traumaattista, kun taas työperäinen maahanmuuttaja on tullut Suomeen vapaaehtoisesti, hän on itse voinut valita muuttonsa ajankohdan ja kohteen, mikä helpottaa sopeutumista. Työperäisen maahanmuuttajan on toisaalta mahdollista palata takaisin tai muuttaa toisaalle, mikäli muuttopäätös osoittautuu huonoksi päätökseksi. Pakolaisten etuna on se, että yhteiskunta tukee heidän sopeutumistaan paremmin. (Saartenoja 2010, 30.)

### **3.2 Suomen maahanmuuttopolitiikka ja lait**

Suomen maahanmuuttopolitiikkaa koskevat kansainväliset säädökset ja sopimukset. Keskeisimpiä kansainvälisiä säädöksiä ja sopimuksia ovat Dublin III-asetus, Schengenin sopimus ja yleissopimus, Euroopan ihmisoikeussopimus, Lapsen oikeuksien sopimus, Geneven pakolaissopimus sekä Kidutuksen vastainen yleissopimus. (Vuositainen maahanmuutto- ja turvapaikkaraportti 2016, 10.) Sopimukset määrittelevät, miten maahanmuuttoliittisia asioita Suomessa hoidetaan ja mihin Suomi on sitoutunut maahanmuuttopolitiikassaan.

Maahanmuuttopolitiikkaa määrittävät useat lait. Ulkomaalaisen maahantuloa, maahanmuuttoa ja maasta poistamista koskevista prosesseista säädetään ulkomaalaislaissa (L301/2004). Suomen kansalaisuuden saamisen ehdoista määrätään kansalaisuuslaissa. (L359/2003.) Turvapaikkaa hakevan henkilön vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrien tunnistamisesta ja auttamisesta säädetään erillisessä laissa. (L746/2011.) Myös säilöön otettujen ulkomaalaisten kohtelusta ja säilöönottoyksiköstä on säädetty lailla (L116/2002.) Muita maahanmuuttoon liittyviä keskeisiä lakeja ovat Laki ulkomaalaisrekisteristä (L1270/1997), Hallintolaki (L434/2003), Laki kotoutumisen edistämisestä (L1386/2010), Laki Maahanmuuttovirastosta (L156/1995) ja Yhdenvertaisuuslaki (L1325/2014).



Valtioneuvosto ohjaa maahanmuuttopolitiikkaa ja – hallintoa. Hallitus edistää Suomen työllisyyttä ja julkistaloutta vahvistavaa, huoltosuhdetta kohentavaa sekä talouden kansainvälistymistä edistävää työperusteista maahanmuuttoa. Hallitus kannustaa avoimeen ja tosiasioihin perustuvaan keskusteluun sekä edistää suvaitsevaisuutta ja ihmisarvoa kunnioittavaa keskustelukulttuuria. Kansainväliseen taakanjakoon sitoudutaan pitämällä pakolaiskiintiö aikaisemmallalla tasolla. Hallitusohjelmassa vaaditaan hallittua maahanmuuttoa, tehokkaita viranomaisprosesseja, kotoutumisen tehostamista ja perheenyhdistämisen kriteerien tarkistamista. (Ratkaisujen Suomi – Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 2015, 37–38.)

Maahanmuuton ministerityöryhmä muodostaa ja pitää yllä tilannekuvaa turvapaikanhakijatilanteesta ja seuraa kotoutumisen edistymistä. Sisäministeriössä on maahanmuutto-osasto, jonka tehtäviin kuuluu maahanmuuttopolitiikan sekä maahanmuuttoa ja Suomen kansalaisuutta koskevien lakien valmistelu. Maahanmuuttovirasto on sisäministeriön alainen toimija, joka ohjaa vastaanottokeskusten toimintaa, päättää käännättämisistä ja karkottamisista sekä myöntää muukalaispasseja. Maahanmuuttovirasto käsittelee oleskelulupa-, turvapaikka- ja kansalaisuushakemukset. (Vuositainen maahanmuutto- ja turvapaikkara-portti 2016, 7.)

Opetus- ja kulttuuriministeriö kehittää maahanmuuttajien koulutusta. Sosiaali- ja terveysministeriö edistää maahanmuuttajien terveyttä ja hyvinvointia. Oikeusministeriössä tehtäviin kuuluu yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden edistäminen. Etnisten suhteiden neuvottelukunta ETNO on sijoitettuna Oikeusministeriöön. Oikeusministeriön alaisuudessa toimii myös yhdenvertaisuusvaltuutettu, jonka tehtävänä on edistää yhdenvertaisuutta ja puuttua syrjintään. Maahanmuuttoviraston päätöksistä tehdyt valitukset käsitellään hallintotuomioistuimessa. (Mts. 8.)

Työ- ja elinkeinoministeriö vastaa kotouttamisasioiden johtamisesta. Siellä toimii Kotouttamisen osaamiskeskus, jonka tehtäviin kuuluu rakentaa yhteistyöverkostoja kotouttamisen toimijoiden välille. ELY-keskus hoitaa alueellisesti



Kotouttamistyö on viranomaiskeskeistä, vaikka tavoitteena on tehdä yhteistyötä kolmannen sektorin sekä työelämän ja yksittäisten kansalaisten kanssa. On tärkeää olla tietoinen viranomaisasemasta suhteessa maahanmuuttajiin, sillä heillä saattaa olla erilaiset käsitykset viranomaisista. Maahanmuuttajat ovat saattaneet joutua jopa viranomaisten vainon ja väkivallan kohteeksi. (Turtiainen, 2013, 192.)

Suomi on yksi niistä maista, joissa yhtenäisyyden korostus on elimellinen osa kansallista itseymmärrystä. Toisten mielestä maahanmuutto ja ihmisten erilaisuus ovat ongelmallinen asia, kun taas toisten mielestä se tarjoaa hyötyjä ja mahdollisuuksia. (Saukkonen 2007, 12–13.) Sopeutumisprosessi on kaksisuuntainen; suomalaisen yhteiskunnan ja sen organisaatioiden tulee löytää toimintatapoja, jotka vastaavat uusien tulijoiden ja muuttuvan tilanteen luomiin tarpeisiin. (Alitolppa-Niitamo & Säävälä 2013, 6). Yhteiskunta ja kulttuuri ovat jatkuvassa muutoksen tilassa; kun kulttuuri muuttuu, yhteiskunta muuttuu ja kun yhteiskunta muuttuu, kulttuuri muuttuu.

Parhaiten kotoutumisen tiedetään onnistuvan yhteiskunnassa, jossa viranomaiset, poliittiset päättäjät ja valtaväestö luovat edellytykset maahan muuttaneille toimia tasa-arvoisesti yhteiskunnassa. Toimivan kotoutumisen perustana on, että muuttaneet voivat aktiivisesti pitää yllä ja arvostaa omaa kulttuurista erityisyytään yhteiskunnan yhteiset pelisäännöt ja lait tunnustaen. Kotoutuneet muuttajat osallistuvat työelämäänsä ja muuhun kansalaistoimintaan, osaavat kieltä ja heillä on suhteita valtaväestöön. Tämä edellyttää, että valtaväestö antaa tilaa erilaisuudelle. (Alitolppa-Niitamo & Säävälä 2013, 7.) Yhteiset lait ja säännöt luovat yhteiskunnan reunaehdot, jossa jokaisen tulee saada toteuttaa itseään vapaasti.

Kotouttamispolitiikan merkitys on kasvanut Suomeen suuntautuvan maahanmuuton lisääntymisen myötä. Vuoden 2016 kotouttamisen toimintasuunnitelmassa tavoitteena on nopeuttaa kuntaan siirtymistä ja kotoutumisen käynnistämistä. Lisäksi koulutukseen ja työelämäänsä siirtymistä pyritään nopeuttamaan. Kielitaidon hankkimismahdollisuuksia parannetaan ja aikuisten perusopetus uudistetaan. Maahanmuuttajaperheille annettavasta moniammatillisesta tuesta,

opettajien valmiuksista ja opiskeluhuollosta huolehditaan. (Vuosittainen maahanmuutto- ja turvapaikkaraportti 2016, 13.) Muuttuva yhteiskuntatilanne vaatii jatkuvaa valvellaoloa ja kehitystä. Tärkein tavoite lienee, että jokainen Suomessa asuva henkilö voi kokonaisvaltaisesti hyvin.

### 3.3 Kunnan rooli kotouttajana

Ulkomaalaislaki (301/2004) säätelee maahantuloa ja vain kiintiöpakolaisten kohdalla kunta voi päättää, ottaako heitä vai ei. Kiintiöpakolaiset ovat saaneet YK:n pakolaisjärjestön UNHCR:n myöntämän pakolaisen statuksen ja tulevat uudelleensijoitetuiksi kolmansiin maihin. Positiivisen turvapaikkapäätöksen saaneet turvapaikanhakijat tulevat kuntiin vastaanottokeskuksista turvapaikkatutinnan ja kuntapaikan odottelun jälkeen. (Turtiainen 2013, 193–194.) Kiintiöpakolaisten ja oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden lisäksi kuntaan voi tulla myös muilla perusteilla; avioliitto, perhe, työ, opiskelu.

Ulkomaalainen saa Suomesta kotikunnan, mikäli hänellä on ulkomaalaislaissa (301/2004) tarkoitettu voimassa oleva jatkuvaan tai pysyvään oleskeluun oikeuttava lupa tai vähintään vuoden tilapäiseen oleskeluun oikeuttava lupa. Kotikunnan maahanmuuttaja saa, jos hänellä on tarkoitus jäädä vakinaisesti asumaan Suomeen. Tämä määritellään kotikuntalaissa (201/1994, §4). Kotikunnan saanut maahanmuuttaja on oikeutettu kaikkiin kunnan järjestämiin palveluihin.

Kunnilla on vastuu kotouttamisesta paikallistasolla. Kunnat laativat kotouttamisohjelman kotoutumisen edistämiseksi ja yhteistyön vahvistamiseksi sekä antavat kunnassa asuville maahanmuuttajille peruspalvelut. (Vuosittainen maahanmuutto- ja turvapaikkaraportti 2016, 7.)

Käytännön kotouttamistyötä lähdetään tekemään, kun uusi kuntalainen saapuu. Myönteisen turvapaikkapäätösten saajien sekä kiintiöpakolaisten osalta tieto

saadaan yhteistyössä viranomaisilta. Työ- ja perheperusteisten maahanmuuttajien tietoja ei saada suoraan mistään vaan tiedot poimitaan kuntaan muuttaneiden listoista. Tällöin on vaara, että maahanmuuttopalveluiden kutsukirje lähtee henkilöille, jotka ovat olleet Suomessa jo pitkään. Niissä muuttotilastoissa, jotka kaupunki saa, ei ole merkittynä, milloin asukas on muuttanut Suomeen. Tämä on kehittämisen arvoinen asia, mikäli halutaan, että maahanmuuttotyö saavuttaa ne henkilöt, joita kotouttamistyö koskee.

Kotouttamislain (L1386/2010) mukaan kunnan tehtävänä on laatia kotoutumishjelma, joka sisältää suunnitelman tavoitteista, toimenpiteistä, voimavaroista sekä yhteistyöstä maahanmuuttajien kotoutumisessa. (L2010, 1386; § 30) Usein kotoutumishjelmat ovat tavoitteiltaan hyviä ja päämääriltään oikeasuuntaisia. Ongelmaksi muodostuu, miten ohjelmia käytännössä toteutetaan. Ohjelmissa tulisi määritellä (mielellään vuosittain) tehtävät toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi.

Kotouttamishjelma laaditaan yhteistyöverkoston kanssa; yhteistyökumppaneita ovat työ- ja elinkeinotoimistot, koulutusorganisaatiot, kolmas sektori, kirkot ja uskonnolliset yhteisöt, maahanmuuttajajärjestöt, työmarkkinajärjestöt sekä poliisi. Voimassa olevaan kotouttamishjelmaan on kytketty kunnille maksettavat valtionkorvaukset pakolaisten vastaanotosta. Valtio maksaa ELY-keskusten kautta laskennalliset korvaukset jokaisesta kunnan vastaanottamasta pakolaisesta ja heidän toimeentulotuestaan kolmen vuoden ajalta. (Turtiainen 2013, 192–193.)

Kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja palveluja järjestetään osana kunnallisia peruspalveluja ja työ- ja elinkeinohallinnon palveluja sekä muina kotoutumista edistävinä toimenpiteinä. (L2010, 1386; § 6.) Maahanmuuttajalle annetaan tietoa hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan suomalaisessa työelämässä ja yhteiskunnassa. Lisäksi hänelle annetaan tietoa palvelujärjestelmästä ja muista kotoutumista edistävästä toimenpiteistä. Kotouttaminen on yhteiskunnallinen tehtävä.

Perustietoaineisto annetaan kaikille Suomeen muuttaville oleskelulupapäätöksen tiedoksiannon, oleskeluoikeuden rekisteröinnin,

oleskelukortin myöntämisen tai kotikunta- ja väestötietojen rekisteröinnin yhteydessä. (L2010/1386; § 7.) Käytännössä asiakas ei näissä asiakasprosessien vaiheissa ole välttämättä otollisimmassa kotoutumisensa vaiheessa omaksuakseen hänelle kerrottuja asioita. Tästä syystä maahan muuttaneiden kotouttamistyön tulee olla prosessinomaista ja yksilöllistä. Yksilöllisen työskentelyn kautta voidaan saavuttaa parempia tuloksia ja varmistua, että asiakas todella ymmärtää perustiedon, mitä hänelle annetaan. Oikea-aikainen ja oikeanlainen tieto on tärkeää, sillä ihminen ei pysty yhdellä kertaa sisäistämään kovin montaa asiaa.

Monikulttuurisuustyö koskee koko väestöä ja läpi leikkaa kaikki kunnan palvelut. Johdon sitoutuminen on tärkeää yhdenvertaisuuden toteutumista edistävien työmenetelmien kehittämisessä, työntekijöiden monikulttuurisuuskoulutuksen järjestämisessä, erilaisista taustoista tulevien henkilöiden rekrytoinnissa, uuteen työkuulttuuriin perehdyttämisessä sekä positiivisen asenneilmapiirin luomisessa. (Turtiainen 2013, 202.) Maahanmuuttotyö ei ole ainoastaan maahan muuttaneiden ohjaamista ja neuvomista vaan työ sisältää yhteiskunnallisen aspektin aina faktatiedon antamisesta asennekasvatukseen. Tätä työtä eivät tee ainoastaan kotouttamistyötä tekevät viranomaiset vaan tämä on jokaisen kuntalaisen tehtävä.

Tärkeää kunnan monikulttuurista työtä on avoimen ja myönteisen kunnallispoliittisen ilmapiirin luominen, jolla ennaltaehkäistään rasismia ja ennakkoluuloja. Poliitikkojen vastuu on merkittävää maahanmuuttajien hyvinvoinnille ja kotoutumiselle. (Turtiainen 2013, 203.) Yhteiskuntaan, jonka asenne maahan muuttaneita kohtaan on negatiivinen, on vaikea kotoutua. Asenneilmapiirin muokkaaminen on prosessi, johon tarvitaan sekä johtotason että työntekijöiden tahtotila ja ymmärrys.

## 4 Kotouttamistyö Kauhavalla

### 4.1 Kauhava ja Kauhavan maahanmuuttajat

Eteläpohjalainen Kauhavan kaupunki on viimeisen kymmenen vuoden aikana kokenut voimakkaan rakennemuutoksen. Kauhavan kaupunki on muodostettu 1.1.2009 neljästä kunnasta eli Alahärmästä, Kauhavasta, Korttesjärvestä ja Ylihärmästä. Kauhavan asukasluku oli 31.12.2016 16.599 henkilöä. Näistä 0-14 vuotiaita oli 16,6 %, 15–64 vuotiaita 57,1 % ja yli 65 vuotiaita 26,3 %. (Kauhava-info 2017.)

Tämä kehittämistyö tehdään Kauhavan kaupungin kotouttamistyön tarpeisiin. Kauhavan kaupungilla on ollut määräaikaisessa työsuhteessa 1.3.2012 alkaen maahanmuuttokoordinaattori, jonka tehtävä vakinaistettiin 1.2.2014 alkaen. Kauhavan kaupunkiin perustettiin 1.5.2016 alkaen maahanmuuttokoordinaattorin virka. (Kauhavan kaupungin maahanmuuttostrategia ja kotouttamisohjelma 2016–2021, 9.)

Maahanmuuttokoordinaattori opastaa ja auttaa maahanmuuttajia kaupungin palveluihin (opetus ja koulutus, asuminen, kulttuuri- ja kirjastopalvelut, liikunta- ja ulkoilupalvelut, laki ja oikeusturva, verotus, ympäristö ja luonto), Kuntayhtymä Kaksineuvoisen palveluihin (perhe-, sosiaali- ja terveyspalvelut), muihin julkisiin palveluihin (mm. Kela, TE-palvelut, verotoimisto, maistraatti, poliisi ja aikuiskoulutus), pankki-, vakuutus- ym. liike-elämän palveluihin sekä kauhavalaiseen ja suomalaiseen kulttuuriin. (Mts. 9.) Monikulttuurinen työ vaatii laajaa ymmärrystä yhteiskunnan toiminnasta ja sen palvelujärjestelmästä. Kotouttamistyötä tekevä on vastuullisessa tehtävässä, sillä siinä vaiheessa, kun luottamus on syntynyt, väärän tai virheellisen tiedon antaminen saattaa romahduttaa koko luottamuksen rakentamisprosessin. Tulee olla tarkka, mitä ja miten asioista kertoo. Ihmisillä voi olla menneisyydessään niin vaikeita ja ahdistavia kokemuksia, että on vaikea luottaa keneenkään omasta

kulttuuritaustasta tulevaan ihmiseen. (Lautala & Nyman 2011, 135).

Kehittämistutkimuksen tuotos (Arjen ohjekirja) on kotouttamistyön väline ja työkalu, jonka avulla eri taustoilla tuleville maahanmuuttajille voidaan selventää Kauhavan ja lähialueen palvelujärjestelmää. Palvelut ovat hajallaan ympäri maakuntaa, joten selkeä ohjekirja palveluista on tarpeen niin maahanmuuttajille itselle kuin heidän kanssaan työtä tekeville viranomaisille. Erityisesti alkuvaiheen kotoutumisen tueksi on hyvä olla olemassa jotakin ”kättä pitempää”, jonka voi antaa asiakkaalle.

	2016				
	Ulkomaan kansalaisia	Ulkomailla syntyneitä	Vieraskielisiä	Ulkomaalaistaustaisia	Ulkomaan kansalaisten osuus, %
Kauhava	406	531	458	482	2,4

Taulukko 1: Kauhavan maahanmuuttajat (Tilastokeskus 2017.)

Kauhavalla ulkomaan kansalaisia on 406. Suurin osa Kauhavalle tulevista maahanmuuttajista on työperusteisia muuttajia. Kauhavalla asuvien ulkomaalaisten määrä on 2,4 %. Koko Etelä-Pohjanmaan alueella ulkomaan kansalaisia vuonna 2015 oli yhteensä 3180 henkilöä. Suurimmat ulkomaalaisryhmät ovat Venäjältä ja Virosta. (Tilastokeskus 2017). Ulkomaankansalaisista noin 40 on peruskouluikäistä ja noin 40 on varhaiskasvatuksen piirissä. Tämä tarkoittaa, että maahanmuuttajataustaista aikuisväestöä on noin 300 henkilöä. (Kauhavan kaupunki 2017.)

Vuonna 2016 Kauhavalle muutti 46 ulkomaiden kansalaista, joista puolet oli miehiä ja puolet naisia. EU:n alueelta muutti 6 henkilöä ja EU:n ulkopuolelta 40 henkilöä. Kauhavan asukkaista 96 on ruotsinkielisiä ja 458 vieraskielisiä. Vieraskielisten osuudesta viroa puhuvia on eniten (135), venäjää puhuvia toiseksi eniten (100) ja romanian äidinkielenään puhuvia kolmanneksi eniten (47). Muita Kauhavalla puhuttuja äidinkieliä ovat arabia, englanti, thai, puola ja ukraina. (TEM 2017.)

Turvapaikanhakijoiden määrän kasvaessa nopeasti kesällä 2015 alettiin Suomeen perustaa pikaisesti uusia vastaanottokeskuksia. Elokuussa 2015 Maahanmuuttovirasto, Suomen Punainen Risti ja LSK Business Park sopivat vastaanottokeskuksen sijoittamisesta Kauhavalle. Keskus avautui lokakuun



puolivälissä ja sinne sijoitettiin noin 350 turvapaikanhakijaa. (Kelahaara & Mattila 2017, 19.) Kauhavan vastaanottokeskuksen asiakkaat eivät ole Kauhavan kaupungin asiakkaita ennen kuin he ovat saaneet myönteisen oleskeluluvan.

Vuonna 2016 Kauhava on vastaanottanut ensimmäiset pakolaistaustaiset maahanmuuttajat. Kauhavan kaupunki on tehnyt Etelä-Pohjanmaan ELY-keskuksen kanssa kuntapaikkasopimuksen, jossa Kauhavan kaupunki sitoutuu ottamaan keskimäärin 20 pakolaisstatuksen saanutta henkilöä asumaan Kauhavalle vuosittain. Nämä henkilöt tulevat pääsääntöisesti Kauhavan vastaanottokeskuksesta. (Kauhavan kaupungin maahanmuuttostrategia ja kotouttamisohjelma 2016–2021, 9.) Kuntapaikka tarkoittaa, että kuntaan muuttavalla pakolaistaustaisella henkilöllä on oikeus kunnan järjestämiin palveluihin samalla tavalla kuin kenellä tahansa kuntalaisella. Kunnan täytyy kuitenkin erityisesti huolehtia kuntapaikalle tulevan asumisen järjestämisestä sekä kotoutumispalvelujen järjestämisestä. (TEM 2017.)

## **4.2 Kauhavan kaupungin maahanmuuttotyö**

### **Vastaanottokeskuksesta kuntaan – vastaanottava työ**

Myönteisen päätöksen saaneet turvapaikanhakijat ohjataan kuntapaikoille. (Maahanmuuttovirasto 2017.) Kauhavan vastaanottokeskuksessa myönteisen päätöksen saaneet turvapaikanhakijat ohjataan ensisijaisesti Kauhavalle. Tavoitteena on asiakkaan siirtyminen kuntaan saattaen vaihdettuna siten, että asiakkaan etu huomioidaan mahdollisimman hyvin ja siirtyminen on kaikin tavoin hallittua ja luottamusta herättävää kaikissa asianosaisissa. (Kauhavan kaupunki 2017.)

Tärkeä kotoutumisen edellytys on positiivisten henkilökohtaisten kontaktien luominen vastaanottaviin viranomaisiin, sillä positiiviset kokemukset herättävät luottamusta ja yhteistyöhalua. Pelko ja viranomaisen kunnioitus voivat olla este

positiiviselle ja luottamukselliselle viranomaiskontaktille. (Turtiainen 2013, 197.) Alkuvaiheessa viranomaiskäynnejä on paljon ja siitä syytä käynneistä on tehtävä mahdollisimman miellyttäviä, jotta luottamus saadaan alulle.

Kauhavalla on luotu selkeä vastaanottokeskuksesta kuntaan sijoittamisen malli, joka edesauttaa asiakkaan mahdollisimman nopeaa kotoutumista. Alkuvaiheen työ on hyvin pitkälti vastaanottavaa työtä, jolla tarkoitetaan rutiinien rakentamista, siten että arjen reitit, koulut, päiväkodit, kaupat, palvelut ja ihmiset tulevat tutuiksi. Alkuvaiheen pakollisia tutustumispaikkoja ovat erilaiset viranomaiset, kuten TE-toimisto, maistraatti, poliisi, pankki, koulu ja sosiaalipalvelut. Varsinainen arjen rakentaminen alkaa, kun on ensin tutustuttu perusasioihin (Turtiainen 2013, 196).

Asiakkaan saatua myönteisen oleskelulupapäätöksen, ELY-keskus, vastaanottokeskus ja maahanmuuttokoordinaattori pitävät palaverin, jossa esitellään myönteisen päätöksen saanut pakolainen. Maahanmuuttokoordinaattori tekee kuntapaikkapäätöksen ja lähettää sen tiedoksi ELY-keskukselle ja vastaanottokeskukseen, jossa asia tiedotetaan asiakkaalle. Maahanmuuttokoordinaattori laittaa vuokra-asuntohakemuksen vireille. Vastaanottokeskus käy asiakkaan kanssa maistraatissa ja poliisilla tekemässä henkilökorttihakemuksen. Kela-kortti (Y77-lomake) ja henkilökortti on hyvä hankkia heti, sillä niitä tarvitaan välittömästi haettaessa toimeentulotukea ja asumistukea. Pankkitiliä ei voida perustaa ennen virallista henkilöllisyystodistusta. (Kauhavan kaupunki 2017.)

Maahanmuuttokoordinaattori tapaa asiakkaan palaverissa, jossa tehdään alkukartoitus ja TE-toimiston työnhakijaksi ilmoittautumislomake. Alkukartoitus on lakisääteinen (L2010/1386) ja se tehdään kaikille työttömille työnhakijoille sekä sellaisille maahanmuuttajille, jotka saavat tilapäisesti toimeentulotukea. (Kotouttaminen.fi 2017). Asiakkaalle sovitaan aika perusturvatoimistoon. Asiakas, maahanmuuttokoordinaattori, sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja pitävät yhteisen palaverin, jossa asiakkaalle selvitetään työntekijöiden roolit. Maahanmuuttokoordinaattori hoitaa vuokra-asunnon, sähkösopimuksen, kotivakuutuksen

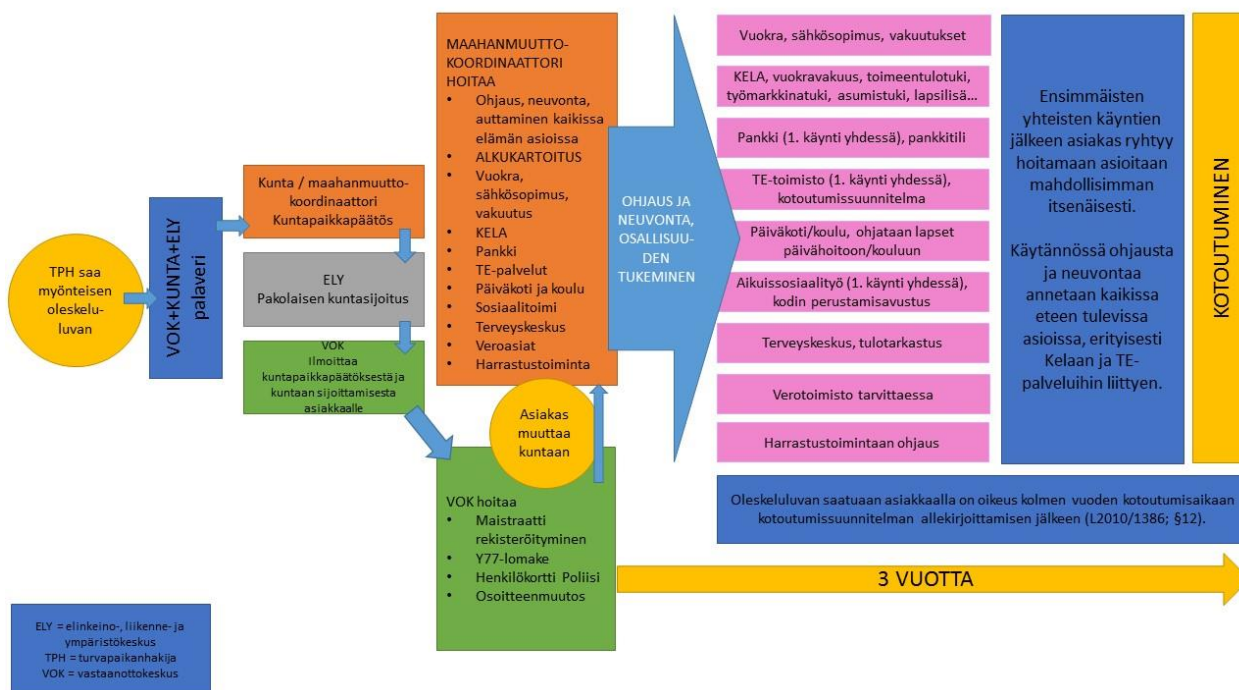
sekä pankkitilin. Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja hoitavat asiakkaan talousteen ja arkeen liittyvät asiat, kuten toimeentulohakemukset ja työttömyysturvahakemukset asiakkaan päästyä TE-toimiston kautta toimenpiteeseen. Pikkuhiljaa asiakas ohjataan toimimaan suoraan Kelan kanssa. Asiakas ja sosiaalityöntekijä sopivat ajan seuraavan kuukauden toimeentulotukihakemusta sekä palvelutarvekartoituksen tekoa varten. Palaverin jälkeen sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja maahanmuuttokoordinaattori keskustelevat asiakkaan tilanteesta.

Vuokrasopimusten allekirjoittamisen jälkeen asiakas muuttaa kunnan vuokra-asuntoon. Vastaanottokeskus tuo asiakkaan vuokra-asuntoon ja maahanmuuttokoordinaattori on paikalla, mikäli mahdollista. Tällä vahvistetaan ohjauksen ”saattaen vaihtamista”, jolloin uudessa tilanteessa oleva asiakas kokee olonsa mahdollisimman turvalliseksi. Uusi elämäntilanne on asiakkaalle jännittävä.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen sosiaalitoimi ja terveydenhuolto pyytävät vastaanottokeskukselta asiakasta koskevat paperit, kun maahanmuuttokoordinaattori on ilmoittanut uudesta kuntalaisesta. (Kauhavan kaupunki 2017.) Mitä aiemmin asiakkaan taloudellisia asioita (toimeentulotuki, asumistuki), sosiaaliasioita (palvelutarpeen arviointi) sekä koulutukseen liittyviä asioita (ilmoittautuminen TE-toimistoon) hoidetaan ennen kuntaan muuttoa, sen nopeammin asiakas pystyy itsenäisesti hoitamaan asioitaan ja sitä nopeammin asiakas kotoutuu kuntaan. Saattaen vaihtaminen on asiakkaan etu.

Alkuvaiheen rutiinit saattavat aiheuttaa riippuvuutta viranomaisista, sillä autonominen toimijuus voi olla hukassa ja viranomaisilta odotetaan kaikkien omien asioiden hoitamista. Hankalaksi koettu riippuvuus, kontaktien ohuus ja autonomian puute voivat mutkistaa asettumista ja kotoutumista uusiin olosuhteisiin. Rutiinien omaksumisen hankaluus tai helppous liittyy maahanmuuttajan taustaan. Hyvin koulutetut ihmiset osaavat yleensä hoitaa asiat nopeasti, mutta luku- ja kirjoitustaidottomat ovat paljon heikommassa asemassa. Arkipäivän ruoanvalmistuksen, viranomaiskirjeiden ja asioinnin sujumisen oppiminen voivat viedä vuosia. (Turtiainen 2013, 197–198.) Alkuvaiheessa ei tulisi kiirehtiä

vaan laittaa alulle vain oleelliset elämän edellytykset. Vaikeammat asiat kuten pankki, Kela, TE-toimisto ja muut viranomaispalvelut voidaan esitellä tulijalle pikkuhiljaa, silloin kun aika on sopiva.



Kuva 2 Turvapaikanhakijan siirtyminen kuntaan oleskeluluvan saamisen jälkeen.

Kiintiöpakolaisten osalta kuntiin sijoittaminen on yksinkertaisempaa, sillä kiintiöpakolaisia tulee selkeä ryhmä, jota lähdetään kotouttamaan. He saavat myös kolmen päivän orientaatiokoulutuksen (Mts. 196.) Kolmen päivän orientaatiokoulutus on ajatuksena hyvä, mutta käytännön tasolla kolmessa päivässä suuren tietomäärän omaksuminen ei ole mahdollista. Tästä syystä maahan muuttaneille tulee antaa lisämateriaalia oppimansa tueksi. Tätä tarkoitusta palvelevat erilaiset yksinkertaistetut oppaat, joissa käytetään selkokieltä sekä mahdollisuuksien mukaan kuvia erilaisista prosesseista.

### Kotouttava työ

Kotouttavan työn lähtökohtana on alkukartoitus. Kartoituksessa käydään läpi asiakkaan koulutus- ja työtausta sekä kiinnostuksen kohteet ja harrastukset. Myös terveydelliset seikat otetaan huomioon. Kartoitusten pohjalta tehdään kotoutumissuunnitelma, jonka avulla tunnistetaan maahanmuuttajan tarpeita.

Maahanmuuttajilla itsellään saattaa olla vaikeuksia hahmottaa, millaisia realistisia tulevaisuuden toiveita voi olla ja millaista tukea kotoutumiseen saa. Viranomaisten on oltava sensitiivisiä tarpeiden tunnistamisessa. (Turtiainen 2013, 199.)

Alkukartoitusten ja kotoutumissuunnitelmien tulisi olla mahdollisimman konkreettisia ja asiakkaan tarpeita huomioivia. Usein näitä tehdään rutiinilla, jolloin henkilökohtainen ja asiakaslähtöinen ote saattaa jäädä taka-alalle. Alkukartoituksessa sekä kotoutumissuunnitelman laatimisessa tulisi käyttää osallistavia menetelmiä siten, että asiakas voisi esimerkiksi piirtää tai jollain muulla konkreettisella tavalla esitellä omaa ajatustaan tulevaisuudestaan. Kauhavalla kotoutumistyö aloitetaan alkukartoituksen laatimisella ja sen jälkeen tehdään kotoutumissuunnitelma yhteistyössä TE-palveluiden kanssa (Kauhavan kaupunki 2017).

Kotouttaminen voidaan nähdä kolmesta eri näkökulmasta: hoivan ja huolenpidon tarpeesta, oikeuksien toteutumisesta ja sosiaalisen arvostuksen saamisesta. (Turtiainen 2013, 199.) Sosiaalisen arvostuksen saaminen on haasteellisin ja siihen tarvitaan asiakkaan osallistamista. Hoivasta ja huolenpidosta voidaan huolehtia ulkopuolisten tekijöiden toimesta ja oikeuksien toteutumista voidaan valvoa asiakkaan puolesta, mutta sosiaalista arvostusta ei voida pyytää asiakkaan puolesta vaan hänen täytyy itse saavuttaa se toimimalla omassa yhteisössään siten, että arvostus saavutetaan. Aina toimiminen ei riitä, sillä yhteisön jäsenillä saattaa olla asenteita ja ennakkoluuloja. Näiden ylipääsemiseen tarvitaan laajempaa yhteiskunnallista tukea, viranomaisyhteistyötä ja asenneilmapiiriin vaikuttamista.

Uuteen elämänvaiheeseen liittyy monenlaisia tunteita, myös hankalia tunteita. Kotouttavan työn tehtävänä on antaa tukea ja lievittää pelkoa. Maahanmuuttajalla ei ole välttämättä motivaatiota kotoutua uuteen maahan, jos esimerkiksi perhe on muualla. (Turtiainen 2013, 199.) Uusi elämänvaihe on aina pelottava ja se aiheuttaa ihan jokaisessa tunteiden vuoristoradan. Monikulttuuri-

sessä työssä on tärkeää löytää keinoja, joilla maahan muuttanut pääsee purkamaan tuntemuksiaan. Tärkeää on löytää mielenkiintoisia ja asiakasta voimaannuttavia asioita, jotka edesauttavat hänen kotoutumistaan. Tehtävä ei ole helppo, sillä taakse jäänyt elämä saattaa olla vaikea ja traumaattinen. Lasten ja nuorten osalta tulisi kiinnittää huomiota tunnetaitoihin, sillä heillä ne ovat muutenkin vasta kehittymässä.

Etelä-Pohjanmaalla on meneillään hankkeita, joissa panostetaan erityisesti voimauttavaan kotouttamistyöhön. Kauhava, kotini! -hankkeessa (2017) tehdään musikaali, jossa esiintyjinä toimivat niin maahanmuuttajat kuin kantaväestökin. Maahan muuttaneet ovat olleet mukana jo käsikirjoituksen kirjoittamisesta lähtien. Etelä-Pohjanmaan Nuorisoseuran Kotiseutu kotoisaksi-hanke (2017) etsii keinoja kohtauttaa maahan muuttaneita jo olemassa oleviin toimintoihin sekä toisaalta antaa heille mahdollisuus kehittää ja suunnitella sekä mahdollisuuksien mukaan toteuttaa toimintaa itse. Lappajärvellä toimiva Maakoto-hanke (2017) on tehnyt töitä tulijoiden työllistymisen edistämiseksi.

Kotouttavasta työstä siirrytään normaaleihin palveluihin, joka tarkoittaa, että kolmen vuoden jälkeen maahanmuuttajan tulisi osata olla oman elämänsä aloitteellinen toimija ja osata käyttää kunnan palveluja niitä tarvitessaan. (Turtiainen 2013, 200.) Tähän päästään, mikäli asiakkaan kotoutumisen prosessi nähdään yksilöllisesti. Hyvä kotouttaminen vaatii oikein ajoitettua tietoa, kontakteja ja aikaa. (Turtiainen 2013, 203.) Kotouttamisaika on lain mukaan kolmesta neljään vuoteen, jonka aikana tulisi oppia suomen kieli, yhteiskunnan palvelujärjestelmä ja esimerkiksi työnhakuun liittyviä taitoja. Muutaman vuoden aikana yksilön tulisi omaksua palvelut, joita hän omassa elämässään tarvitsee. Tämä on iso vaatimus, etenkin kun puhutaan kolmansista maista tulevista ihmisistä, jotka tulevat hyvin erilaisista yhteiskunnista kuin Suomi.

Ruotsin Varbergissa on käytössä malli, jossa palvelut saa saman katon alta. (IIRA-projekti 2017.) Kauhavalla tällaisia vain maahanmuuttajille suunnattuja palveluja ei ole eikä se liene tarpeenkaan, sillä kotouttamistyön lähtökohtana on, että maahan muuttaneet ohjataan samoihin palveluihin kuin kenet tahansa

kuntalaiset. Toisaalta Suomessa ollaan menossa siihen suuntaan, että palveluita saisi saman katon alta; parhaillaan Suomessa on meneillään Ohjaamo-projekti, jonka puitteissa kuntiin perustetaan yhteispalvelupisteitä, Ohjaamoita. Ohjaamoiden pääasiallinen kohderyhmä on nuoret, mutta palvelua saavat toki kaikki Ohjaamoihin tulevat. (TEM 2017.)

Kulttuurienvälistä yhteistyötä vaikeuttavat yhteisen kommunikaatiokielen ja luottamuksen puuttumisen lisäksi kulttuuriin kätkeytyvät erilaiset perhe- ja kasvatuskäsitykset, käsitykset sukupuolirooleista, vastuu- ja kontrollikäsitysten erot sekä asiakkaiden sosiaaliseen asemaan sidotut edellytykset osallistua omaa elämää koskevaan päätöksentekoon. (Matinheikki-Kokko 2011, 22.) Kaikki yhteistyötä hankaloittavat asiat ovat yleensä sellaisia, joista asiakkaan kanssa voidaan keskustella. Asiakkaalta kannattaa kysyä kulttuuriin liittyviä asioita, jotka aiheuttavat ihmetystä tai ovat poikkeavia suomalaisesta normista.

Pienissä kaupungeissa asiat hoituvat usein tehokkaammin, koska toimijat tuntevat toisensa ja kotouttamistyö on käytännön työtä muutamien vastuuhenkilöiden kesken. (MaaKoto 2017.) Näin myös Kauhavalla, jossa kotouttamistyötä koordinoi maahanmuuttokoordinaattori ja yhteistyötä tehdään verkostossa monien toimijoiden kanssa. Hyvän kotouttamistyön yksi tärkeimmistä lähtökohdista onkin monikulttuurinen verkostotyö, joka takaa sen, että asiakas ei jää ilman palveluita ja toisaalta se edesauttaa toimijoiden toimimista samansuuntaisesti, kohti yhteistä päämäärää.

### **Monikulttuurinen verkostotyö**

Kotouttamisen kumppanuusohjelman tavoitteena on tuoda eri kotouttamistoimijoita yhteen ja tunnistaa yhteistyömahdollisuuksia. Ydinidea on tarjota mahdollisuuksia käytännön työstä syntyville ideoille ja aloitteille. Ohjelma on laadittu viiden hallitusohjelmassa poimitun teeman ympärille: tehokas kotoutuminen ja työllistyminen, lasten, nuorten ja perheiden kotoutuminen, kansainvälinen suojelu ja kunnat, maahanmuuttajat, elinkeinotoiminta ja innovaatiot sekä avoin keskustelukulttuuri ja rasismia ei sallita. (Vuositainen maahanmuutto- ja turvapaikkaraportti 2016, 13–14.) Maahanmuuttotyössä verkostotyö on keskeisessä

roolissa, sillä maahan muuttanut, tarvitsee monenlaisia palveluita. Verkostotyön tulisi olla saumatonta ja mahdollisimman yksinkertaista niin toimijoille kuin asiakkaillekin.

Kauhavalla kokoontuu maahanmuuttotyöryhmä, joka on toiminut 1.4.2011 lähtien. Työryhmään kuuluvat edustajat ELY-keskuksesta, TE-toimistosta, Kuntayhtymä Kaksineuvoisesta, sivistystoimesta, Kauhavan vastaanottokeskuksesta, Kauhavan seurakunnasta, Aisapari ry:stä, Suomen Yrittäjäopistosta, Järvilakeuden kansalaisopistosta, Skaala Ikkunat ja ovat Oy:stä ja Kauhavan Immigrantit ry:stä. Ryhmä kokoontuu noin neljästi vuodessa. Tämän lisäksi Kauhavalla kokoontuu sosiaali- ja terveysalan maahanmuuttotyöryhmä sekä maahanmuuttajaopetuksen työryhmä. (Kauhavan kaupungin maahanmuuttostrategia ja kotouttamisohjelma 2016–2021, 9.) Verkostotyö edistää tiedon siirtymistä niille tahoille, jotka sitä tarvitsevat. Lisäksi verkostotyö antaa pohjaa yhteiselle kehittämistoiminnalle.

Työntekijöiden välineet osallistaa asiakkaita eivät ole aina mahdollistaneet puuttumista perusongelmiin. Tämä nostaa esiin kokonaisvaltaisen hallinnon sektorirajat ylittävän verkostotyöskentelyn tarpeen. Siinä maahanmuuttaja-asiakkaille rakennetaan useamman yksikön kanssa palveluketjuja ja –verkostoja. (Matinheikki-Kokko 2011, 31–32.) Palveluketjut ja verkostot tulee luoda yhteistyössä alueellisesti tai paikkakuntaakohtaisesti. Yhteistyö vaatii kaikkien sitoutumista kotoutumisen edistämiseen ja ymmärrystä siitä, että verkostoyhteistyö palvele kaikkien asiakkaiden ohjaamista, ei ainoastaan maahanmuuttajien.

Maahanmuuttajan henkilökohtaisen kohtaamisen ohella on tärkeää, että ohjaajat ja organisaatiot ymmärtävät maahanmuuttajan lisäksi riittävästi myös toisiaan ja toimivat riittävän yhdensuuntaisesti. Kullakin ammattialalla ja organisaatiolla on oma ominainen tapa lähestyä asioita ja käsitteellistää niitä. (Puukari & Korhonen 2013, 40.) Eri toimijoiden käyttämä kieli voi olla hidaste hyvälle ja organisoidulle yhteistyölle. Olisikin syytä kehitellä sellaisia palveluketjuja ja –verkostoja, joissa luotaisiin yhteinen ymmärrys asioista ja puhuttaisiin asioita



samalla kielellä. Tämä ei helpota ainoastaan viranomaisyhteistyötä vaan helpottaa asiakasta, jonka ei tarvitse jokaisen viranomaisen kanssa miettiä, mitä termejä asioista käytetään.

Kotoutumisen kannalta on tärkeää ymmärtää monipuolisten auttamisroolien ja toimivien yhteistyöverkostojen tärkeys. Auttamisrooleja harkittaessa tulee ottaa huomioon ohjattavan kulttuuriin sopeutumisen vaihe, ongelman alkuperän ydin ja auttamisen päämäärät. Auttamisroolit perustuvat siihen, miten tekijät painotuvat ohjattavan tilanteessa. Auttamisrooleja voivat olla neuvonantaja, puolestapuhuja, ohjattavan oman kulttuuriryhmän tukiverkoston hyödyntäjä, konsultti, ohjaaja tai psykoterapeutti. (Mts. 43–45.) Jokaisella maahan muuttaneen kanssa asioivalla on oma roolinsa asiakkaansa elämässä. Jokainen on oman palvelunsa asiantuntija. On ensiarvoisen tärkeää, että erilaisissa auttamisrooleissa olevat henkilöt ymmärtävät, mitä toinen auttamistyössä oleva käytännössä tekee, jottei asiakkaalle synny turhia päällekkäisiä asiakkuuksia.

Kaikessa ohjauksessa tarvitaan toimivia yhteistyöverkostoja, joiden avulla maahanmuuttajat voivat saada monipuolisesti apua ja tukea erilaisissa kotoutumiseen liittyvissä vaiheissa ja kysymyksissä. Yhteistyöverkostoja kannattaa rakentaa pitkäjänteisesti ja systemaattisesti. Hyvien ja toimivien yhteistyömuotojen ja käytänteiden löytyminen edellyttää organisaatioiden johdon tukea ja keskinäistä yhteistyötä sekä käytännön työn toimintaedellytysten tuntemusta ja moniammatillisen yhteistyökulttuurin kehittämistä. (Mts. 45.)

## 5 Kehittämistyön toteutus

### 5.1 Työn tavoite ja tarkoitus

Pohjoismaissa kotouttamisen systeemi perustuu 1990-luvun hyvinvointiyhteiskunnan tilanteeseen ja trendeihin. Tämä 30 vuoden takainen systeemi ei enää vastaa nykytilanteeseen, jossa maahanmuuttajia on saapunut Eurooppaan ja Pohjoismaihin enemmän kuin koskaan. Suomen kotouttamissysteemi on organisoitu useiden viranomaistahojen kesken, joista jokainen tekee omat päätöksensä ja vastaa omasta tontistaan omine prosesseineen. Nykyinen malli ei ole asiakaslähtöinen, sillä organisaatiot, tietokannat, saati työntekijät, eivät keskustele keskenään eikä heillä ole verkostoyhteistyötä. Asiakas on usein vain palveluiden tuottajan kohteena eikä itse aktiivisena ja osallisena toimijana. (TEMWISIT-project 2016, 20.) Nykypäivänä tietoa on paljon saatavilla, mutta kysymys on siinä, miten saattaa tieto ja palveluprosessit sellaisiksi, että ne palvelevat mahdollisimman hyvin maahan muuttaneita heidän kotoutumisprosessinsa alkuvaiheessa ja toisaalta osallistavat heitä itsenäisiksi toimijoiksi yhteiskunnassamme.

Kehittämistutkimuksessa on aina taustalla ilmiö, prosessi tai asiantila, jota halutaan kehittää parempaan suuntaan. Kehittämisen kohde puetaan ongelman muotoon. (Kananen 2012, 13.) Kehittämistoiminnan tavoite on etsiä jokin parempi tai tehokkaampi toimintamalli tai toimintatapa kuin aikaisemmat mallit ja tavat. (Toikko & Rantanen 2009, 16.) Tämän kehittämistyön ongelma on, miten maahanmuuttajan kotoutumisprosessi suomalaiseseen yhteiskuntaan tehdään sellaiseksi, että asiakas voi prosessin jälkeen sanoa, että hän on kotoutunut hyvin ja tullut osalliseksi omissa yhteisöissään. Tässä työssä tavoite on tarkastella, miten asiakas voidaan sitouttaa tehokkaammin aktiiviseksi toimijaksi ja osalliseksi omaan kotoutumisprosessiinsa. Tarkoitus on, että kotoutumisesta

tulee osallistava, yksilöllinen ja asiakaslähtöinen prosessi, jonka asiakas kokee onnistuneeksi.

Tämän kehittämistyön tärkeimmät tutkimuskysymykset ovat:

- Mitä on hyvä kotoutuminen?
- Mitä käytäntöjä hyvä kotouttaminen edellyttää kotouttamistyötä tekevilta tahoilta?
- Miten asiakasta voidaan osallistaa ohjauksen avulla omaan kotoutumiseensa alusta lähtien?
- Mitä konkreettisia välineitä voidaan ottaa käyttöön kotouttamisen edistämiseksi?

Hyvä kotoutuminen on määriteltävissä aina subjektiivisesti ja hyvyys voi merkitä monenlaisia asioita, mutta hypoteesi on, että hyvä kotoutuminen liittyy merkittävällä tavalla osallisuuden tunteeseen.

Kehittämistutkimus ei pyri yleistämään vaan tutkimustuloksena saadaan muutos entiseen, joka koskee vain kehittämisen kohteena ollutta ilmiötä. (Kananen 2012, 43.) Tämän kehittämistyön tulos tulee palvelemaan kehittämistuotoksen tekemistä, siten että tuotos (Arjen ohjekirja) vastaa mahdollisimman hyvin Kauhavan maahanmuuttajien tarpeita heidän kotoutumisessaan ja kotouttamistyötä tekevien henkilöiden ohjaukseen liittyviä osallistamistarpeita käytännön työvälineen avulla.

## 5.2 Kehittämistyön prosessi ja menetelmät

Kehittämistyön prosessi lähti liikkeelle Kauhavan kaupungin kotouttamistyötä tekevien tarpeesta selvittää, mitä on hyvä kotoutuminen ja miten viranomaiset ja palveluntarjoajat pystyvät vastaamaan alkuvaiheen kotoutujan haasteisiin siten, että asiakas saa mahdollisimman hyvää ja oikea-aikaista palvelua. Kehittämistyö voi kohdistua rakenteisiin ja prosesseihin (Toikko & Rantanen

2009, 16). Tässä työssä kehittäminen kohdistuu nimenomaan kotoutumisen alkuvaiheen prosessiin. Kehittämistyö tehtiin alkuvaiheen kotouttamistyön prosessien kehittämisen näkökulmasta ja tämän kehittämistyön tuotoksen tarkoituksena on helpottaa maahan muuttaneiden alkuvaiheen kotoutumista ja osallisuuden tunnetta.

Kirjallisuuden, tutkimusten, haastatteluiden ja tutustumismatkojen pohjalta tehtiin synteesi. Kehittämistyölle on tyypillistä ja perusteltua rajata tiedonkeruuta. Tällöin puhutaan laadullisesti perustellusta kattavuudesta, joka perustuu harkintaan. Kehittämistoiminnassa ei voida keskittyä yhtä syvälliseen tietoon kuin esimerkiksi diskurssianalyysissa. (Toikko & Rantanen 2009, 119.) Tässä kehittämistyössä primääriaineistona toimivat tutkimuskirjallisuus sekä muu kotouttamiseen liittyvä kirjallisuus ja sekundaariaineistona hankkeiden ja seminaarien hyvät käytännön sovellukset.

Tämän työn aineistona käytettiin kotouttamisen hyvistä käytännöistä kirjoitettua kirjallisuutta ja tutkimuskirjallisuutta sekä monikulttuuriseen ohjaukseen ja osallisuuden teoriaan liittyvää kirjallisuutta ja tutkimuskirjallisuutta. Integraation tutkimusteoria perustuu Berryn (1997) akkulturaatio- ja adaptioteoriaan, monikulttuurista ohjausta ovat tutkineet Sue & Sue (2007) sekä Puukari & Korhonen (2013) ja osallisuuden teoriaa ovat avanneet Raivio & Karjalainen (2013). Muita monikulttuuriseen ohjaukseen ja maahanmuuttoon liittyviä artikkeliteoksia ja tutkimuksia, joita työssä on hyödynnetty, ovat: Olemme muuttaneet – ja kotoudumme (2013), Osallistava monikulttuurinen ohjaustyö (2011), Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? (2013), Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö (2013) ja Maahanmuuttajanaiset: kotoutuminen, perhe ja työ (2007).

Lisäksi työssä on hyödynnetty kirjallisuutta maaseutualueiden maahanmuuttoon liittyen: Onneen ei ole oikotietä tässä maassa – Kauhava ja Kauhavan vastaanottokeskus (2017), Koti maalla – käsikirja maahanmuutosta (2010) ja Kylä kutsuu. Tutkimus tulomuuttoprosesseista maaseudulle (2004). Tilastokeskuksen sekä Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuista on saatu faktatietoa maahanmuuton luvuista. Maahanmuuttoon liittyvät lait on käyty läpi.

Kirjallisuuden lisäksi aineistona käytettiin Etelä-Pohjanmaan alueella toimivien kotouttamishankkeiden; Kauhava, kotini! - (2017), Kotiseutu kotoisaksi- (2017) ja MaaKoto-hankkeiden (2017) tuottamia ajatuksia kotouttamisen hyvistä käytänteistä. Hyviä käytänteitä kysyttiin hankkeiden projektipäälliköiltä ja projektityöntekijöiltä, sillä heillä on käytännön kokemusta siitä, mitä on hyvä ja osallistava kotouttaminen. Lisäksi aineistona käytettiin projektien suunnitelmapapereita ja verkkosivuja. Hankkeiden osalta lähdeviitteet on merkitty yksikantaan vain hankkeen nimellä, ei erikseen haastatteluina tai muuna aineistona.

Kansainvälistä aineistoa työhön toivat muiden maiden hyvien kotouttamisen käytäntöjen mallit, jotta saatiin vertailukohta suomalaisille käytänteille ja toisaalta hyviä esimerkkejä sekä tapoja otettavaksi käyttöön. Kehittämistyössä tutustuttiin Ugandan, Kanadan ja Uuden Seelannin kotouttamistyön käytäntöihin. Euroopassa tehtävään kotouttamistyöhön tutustuttiin konkreettisesti osallistumalla IIRA-projektin (Immigration integration in the rural areas) (2017) seminaareihin Itävallassa (2016) ja Ruotsissa (2017).

Haastattelut ja tutustumiset tuovat laadullista lisäarvoa työhön, kun voidaan tehdä vertailua muiden maiden kotouttamiskäytänteisiin. Lisäksi haastattelut antavat kehittämistyöhön käytännöllisen ja tosiasiallisen leiman ja lisää siten työn luotettavuutta.

Kehittämistyön analyysin kohteena olivat käsitteet ja käsitykset kotoutumisesta ja kotouttamisesta sekä osallisuudesta ja osallistamisesta. Näiden käsitteiden kautta perustellaan kehittämistyön tuotoksen tarpeellisuus. Työssä tehtiin katsaus kirjallisuuteen ja käytännön sovelluksiin. Näiden pohjalta analysoitiin, mitä hyvällä kotouttamisella tarkoitetaan kirjallisuudessa, teorian tasolla ja toisaalta hankkeiden, haastattelujen ja muiden maiden kotouttamisen hyvien käytänteiden tasolla. Analyysin perusteella muodostettiin synteesi hyvästä kotouttamisesta. Kehitystyö ei ole sidoksissa tiedollisiin arvoihin samalla tavalla kuin perustutkimus tai soveltava tutkimus. (Toikko & Rantanen 2009, 20). Kirjallisuus ja tutkimuskirjallisuus tuovat työhön fakthanäkökulmaa. Kehittämistoiminnan kohteena voi olla fakthanäkökulma, mutta toisaalta

tavoitteena voi olla myös työkuulttuurin muuttaminen, jolloin tulkinnalliset näkökulmat voivat tuoda jotakin uutta tutkimuskysymykseen. (Mts. 36). Tässä työssä tulkinnallisia näkökulmia edustavat niin hankkeiden käytännön sovellukset kuin muiden maiden hyvät kokemukset kotouttamiskäytännöistä, sillä kehitystyö ei ole sidoksissa vain tutkittuun tietoon.

Kotoutumiseen ja kotouttamiseen liittyvää tutkimusta ja kirjallisuutta on tehty viime vuosina paljon. Kirjallisuudessa keskityttiin pääasiassa suomalaiseen kotoutumisen ja osallisuuden edistämistä koskevaan tutkimukseen, sillä kotouttamiskäytännöt eroavat maittain, koska kotouttamislait ovat erilaisia, ja siitä syystä ei ollut relevanttia lähteä lukemaan kovin laajasti muiden maiden kotouttamiseen liittyviä käytänteitä. Kehittämistutkimuksessa keskityttiin 2010-luvulla julkaistuun materiaaliin, sillä aiheen osalta tilanne on muuttunut paljon viime vuosina.

Analyysin tavoitteena oli löytää hyvän kotoutumisen ydin ja prosessit, jotka ovat johtaneet hyvään kotoutumiseen. Sisältöanalyysin kohteena voivat olla kaikki tekstimuodossa olevat aineistot; teemahaastattelut, kertomukset, kuvaukset, raportit, puheet ja keskustelut. Sisältöanalyysin tarkoituksena on paljastaa tekstin ydin ja tehdä siitä tiivistetty kuvaus eli puristaa aineistomassa ydinsisällöksi. Laadullinen aineisto voi tuottaa erilaisia tulkintoja samasta materiaalista. (Kananen 2012, 116–117).

Laadullinen tutkimus tarkoittaa tutkimusta, jonka avulla pyritään löydöksiin ilman tilastollisia menetelmiä tai määrällisiä keinoja. Laadullisella tutkimuksella pyritään asian syvälliseen ymmärtämiseen. (Kananen 2012, 29–30.) Tässä työssä pyrittiin ymmärtämään laadullisen tutkimuksen menetelmin, syvällisesti, mitä hyvä kotoutuminen on erityisesti asiakkaan näkökulmasta ja miten viranomaiset ja muut palvelujen tuottajat pystyvät vastaamaan maahanmuuttajan tarpeeseen siten, että hän kokee olevansa ”hyvin kotoutunut”.

Kehittämistyön pääasiallinen luotettavuuden merkitys on, kommunikoiko se lukijan kanssa ja vakuuttaako se lukijaan. Aiheen tulee olla dialogisessa

suhteessa aiheen teorisointiin ja ongelman ratkaisuihin. Kehittämistyön luotettavuuteen vaikuttavat myös työn käyttökelpoisuus, siirrettävyys ja uutuusarvo. (Virtuaali ammattikorkeakoulu n.d.) Kehittämistutkimuksen luotettavuus tarkoittaa ennen kaikkea vakuuttavuutta ja saadun tiedon käyttökelpoisuutta. Vakuuttavuus on luotettavuuden kriteeri, joka perustuu uskottavuuteen ja johdonmukaisuuteen. Kehittämistutkimuksen tulokset ovat uskottavia ja johdonmukaisia mikäli tutkimusaineisto on kerätty ja analysoitu huolellisesti (Toikko & Rantanen 2009, 121–124.)

Tämän työn luotettavuus perustuu siihen, että kirjallisuuden ja käytännön sovellusten välillä käydään johdonmukaista dialogia siten, että niiden avulla on saatu ratkaisuja hyvän kotoutumisen ongelmakenttään. Työ on käyttökelpoinen erilaisten hyvän kotoutumisen työvälineiden kehittämiseen. Työn tuloksia on käytetty Arjen ohjekirjan kehittämiseen, mutta samat tulokset voidaan hyödyntää ja siirtää muihin projekteihin ja kehittämistöihin. Työn uutuusarvona on se, että Kauhavalla tällaista kehittämistyötä ei ole aiemmin tehty. Uutuusarvoa tuo myös se, että työssä on hyödynnetty alueella toimivien hankkeiden sekä muualla maailmassa käytettyjä hyviä kotoutumisen käytänteitä, jolloin työ on käytännönläheinen ja tosi elämässä oleviin haasteisiin perustuva. Työn luotettavuutta lisää, että kirjallisuus, jota työssä on käytetty, on 2010-luvulta. Luotettavuutta työhön tuo myös se, että Kauhavan maahanmuuttotyöryhmä on lukenut työn tuotoksen ja ulkopuolinen taho on lukenut kehittämistyön raportin. Molemmista on saatu palaute, jonka myötä työtä on korjattu ja kehitetty.

Työssä on otettu huomioon eettiset seikat sekä tiedonhankinnassa, analyysissä, tuloksissa että tuotoksessakin. Työn tulokset perustuvat kirjallisuuden ja käytännön sovellusten analyysiin eli työssä käytettyyn aineistoon. Tulokset ovat avoimia, rehellisiä ja objektiivisia. Työssä on käytetty asianmukaisia lähdeviittauksia eikä työssä ole plagioitu kirjallisuutta tai muuta aineistoa.

## 5.3 Analyysi ja tulokset

### Kehittämistyön analyysi

Kehittämistutkimuksessa yhdistyvät kehittäminen ja tutkimus. Kehittämistutkimus lähtee muutostarpeesta, jonka tuloksena syntyy tuotos, joka parantaa tilannetta. (Kananen 2012, 19.) Hyvien käytäntöjen todentaminen on monien kehittämishankkeiden tähtäimessä. Viime aikoina on entistä enemmän korostettu, että hyvien käytäntöjen määrittelyssä tulisi tukeutua selkeään näyttöön käytännön toimivuudesta. Tällöin puhutaan näyttöön perustuvasta toiminnasta. (Toikko & Rantanen 2009, 148–149.)

Tämän kehittämistyön analyysi lähti liikkeelle monipuolisesta aineistosta, joka sisälsi niin kirjallisuutta kuin käytännön sovelluksiakin. Laadullinen analyysi voidaan toteuttaa aineisto- tai teorialähtöisesti; aineistolähtöisessä analyysissä keskitytään, mitä aineisto alkaa puhua aineistoon perehtymisen aikana, kun taas teorialähtöinen analyysi edellyttää teoreettisesti jäsenneltä runkoa, jossa aineistoa luetaan ennalta määriteltujen käsitteiden ja teemojen suunnasta. (Mts. 140.) Tässä työssä analyysi lähtee teoriasta, vaikka aineisto- ja teorialähtöisyys eivät välttämättä ole vastakohtaisia. Kehittämistutkimuksen aineistojen analyysit ovat kapeampia ja pinnallisempia kuin perinteiset tutkimusanalyysit, sillä kehittämistutkimuksessa ei ole tarkoituksenmukaista analysoida kaikkea mahdollista aineistoihin sisältyvää. (Mts. 140.)

Kehittämistutkimuksessa voidaan ottaa huomioon niin faktanäkökulmat kuin tulkinnallinen tietokin. Kehittämistutkimuksessa voidaan hyödyntää myös näyttöön perustuvaa tietoa sekä hiljaista tietoa. Kokemustiedolla ja hiljaisella tiedolla on kehittämisen yhteydessä tärkeä merkitys, mutta kehittämistieto on enemmän kuin pelkkä arkitieto, sillä tietoa tulee analysoida ja mitata. (Toikko & Rantanen 2009, 41.) Tässä työssä yhdistyvät kirjallisuus sekä kokemustieto, jota on saatu Etelä-Pohjanmaan alueella toimivien hankkeiden käytännön kokemuksista. Käytännön sovellukset kertovat, kuinka hyvin teoreettinen tieto pitää paikkansa.

Kehittämistyö kartoitti hyviä kotouttamisen käytänteitä, joita on tutkittu ja



kokeiltu erilaisissa projekteissa. Toinen tavoite oli hahmottaa asiakkaan osallistamisen ja aktivoinnin tapoja, jotta hän voisi olla aktiivinen toimija omassa kotoutumisprosessissaan. Kehittämistyön tuotoksena syntyi Arjen ohjekirja, joka sisältää kotoutumispolun alkuvaiheen tärkeimmät askeleet ja ohjeet maahan muuttaneelle. Ohjekirja on selkokielineen, osallistava ja ytimekäs työväline maahanmuuttajien kotoutumisen alkuvaiheeseen ja osallisuuden tueksi.

### **Kehittämistyön tulokset**

Kirjallisuuden ja projektien tulos on, että hyvään kotoutumiseen vaikuttavat monenlaiset tekijät ja toisaalta jokainen kotoutumisprosessi on yksilöllinen tapahtuma. On kuitenkin olemassa joitakin selkeitä hyviä käytänteitä, joita hyvän kotoutumisen polulla voidaan havaita.

Hyvän kotoutumisen kokonaisuus muodostuu seuraavista asioista:

Yksilötason hyvä kotoutuminen

- a. ohjaajan tuttuus
- b. ohjauksen vastavuoroisuus
- c. tiedon oikea-aikaisuus
- d. selkokieliisyys

Yhteisötason hyvä kotoutuminen

- e. yhteisöön kuuluminen
- f. yhteistyö toimijoiden kesken

Yhteiskunnallisen tason hyvä kotoutuminen

- g. yhteiskunnallinen yhdenvertaisuus

Yksilö-, yhteisö- ja yhteiskuntatasojen hyvän kotoutumisen edellytykset muodostavat kokonaisuuden, jossa eri tasot liukuvat toistensa päälle eikä niitä voida erottaa toisistaan. Esimerkiksi ohjauksen vastavuoroisuus on tärkeää niin yksilötasolla, yhteisöjen tasolla kuin yhteiskunnallisella tasollakin, samoin kuin vaikkapa yhdenvertaisuus. Oleellista on kuitenkin se, että kaikki tasot toimivat yksilön etujen mukaisesti siten, että kotoutuminen on asiakkaan yksilöllisestä

näkökulmasta katsottuna laadukasta ja asiakaslähtöistä.

#### **a. Ohjaajan tuttuus**

Ohjaajan tuttuus on monesti maahanmuuttajalle hyvin tärkeää, sillä ohjaajan tuttuuden kautta yksilöllinen, asiakaslähtöinen ohjaus sekä toisaalta luottamuksellisen suhteen luominen onnistuvat parhaiten. Kun asiakkaan kanssa on luotu hyvä suhde ja asiakkaan asioihin on perehdytty, kotoutumisesta tulee yhteinen matka, jossa kotoutuja saa parhaan mahdollisen tuen. Työntekijöiden vaihtuessa, suhde täytyy luoda aina uudelleen ja näin ollen myös kotoutumisen prosessi saattaa monimutkaistua tai jopa hidastua.

Asiakaslähtöisyyden tärkeimpiä kulmakiviä ovat asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä hänen omien voimavarojensa vahvistaminen. Asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus osallistua oman tilanteensa kartoitukseen ja arviointiin yhdessä ammattilaisen kanssa. Yhteistyö ja kumppanuus työntekijän ja ammattilaisen välillä ovat avainsanoja, kun puhutaan asiakaslähtöisyydestä. (Asiakaslähtöisyys - olennainen tekijä sosiaalihuollossa 2013.) Kotoutuminen ei voi lähteä viranomaisen tarpeista kotouttaa henkilö vaan kotoutumiseen tarvitaan aina myös henkilön oma motivaatio. Asiakkaan kunnioittamisesta, hänen voimavaroistaan ja hänen tilanteeseensa perehtyen saadaan aikaan paras mahdollinen lopputulos.

Asiakaslähtöisyys palveluohjauksessa perustuu asiakkaan ja työntekijän henkilökohtaiseen ja luottamukselliseen suhteeseen sekä vuorovaikutukseen, jossa kumpikin osapuoli ovat sitoutuneet yhteiseen tavoitteeseen. Asiakasta ei pakoteta eikä myöskään tehdä hänen puolestaan asioita vaan toimitaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. (Näkki & Sayed 2015, 58–59.) Kotouttamistyössä ohjauksen asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys korostuvat erityisesti, sillä asiakkaiden asiat ovat hyvin henkilökohtaisia ja yksilöllisiä. Ihmiset tulevat hyvin erilaisilla taustoilla.

Tiedon vastaanottamiseksi tarvitaan positiivinen ja luottamuksellinen suhde informaation antajaan. Tieto on käännettävä asiakkaan konkreettiseen ja ajankohtaiseen elämäntilanteeseen sopivaksi. Tiedon tulee myös olla samansuuntaista muiden viranomaisten kanssa. (Turtiainen 2013, 200.) Luottamusta luo se, että tieto on samansuuntaista kaikilta eri toimijoilta. Luottamusta luo myös se, että ohjaustilanteessa ollaan läsnä ja asiakasta todella kuunnellaan.

### **b. Ohjauksen vastavuoroisuus**

Dialogisuus ei ole vain puhumista ja kuuntelemista vaan monikielistä ja moniäänistä ymmärrystä, joka luodaan yhdessä. Tuomme ohjaustilanteeseen aina ”rooleja” mukamme. Näin ollen isä ei ole vain isä, jos hän sattuu olemaan ammatiltaan psykologi. Tällöin hän tuo mukanaan myös tämän roolinsa tai sitten toisinpäin, sosiaalityöntekijä tuo mukanaan ehkä myös roolinsa äitinä. Näin ollen eri äänet ikään kuin kytkeytyvät mukaan teeman mukaisesti. (Seikkula & Arnkil 2009, 92–93.) Kotouttamistyössä tulee olla tietoinen siitä, että maahanmuuttajissa on todella monella tavalla kouluttautuneita ihmisiä, eivätkä kaikki tule köyhistä tai huonoista olosuhteista. Jokainen kuitenkin tuo mukanaan oman kulttuurisen identiteettinsä ja roolinsa, joka luo ohjaussuhteeseen aina omailemisen sävynsä.

Ihmisten kanssa tehtävässä työssä ja vuorovaikutuksessa on olennaista se, miten ihmiset asemoivat itsensä eli millaista roolia työntekijä asiakkaalle keskustelussa tarjoaa ja toisaalta minkälaisen aseman asiakas itse ottaa. On tutkittu, että työntekijä saattaa määritellä asiakkaan tilanteen liian nopeasti eikä esitä asiaan liittyviä oleellisia kysymyksiä. Ihmiset rakentavat identiteettiään suhteessa toisiinsa. Puheissamme määrittelemme itsemme joksikin ja toiset osaltaan vahvistavat tätä tarinaa vastauksissaan. (Mönkkönen 2007, 41–44.) Dialogisuus auttaa työntekijää ja asiakasta sekä kuuntelemaan että kuulemaan toisiaan. Dialogin kautta päästään parhaaseen lopputulokseen, sillä tällöin osapuolet kohtaavat samalla tasolla, yhdenvertaisina. Ohjaussuhteen tulee tapahtua dialogisesti myös kotouttamistyössä, sillä asiakkaat eivät tule tyhjinä tauluina vaan heillä on monenlaista elämänkokemusta, tietoa ja taitoa, jotka voivat auttaa heidän hyvää kotoutumistaan. Mikäli asiakkaalle vain sanellaan, miten hänen tulee toimia, häntä ei arvosteta eikä hänen historiaansa arvosteta,

ohjauksen lopputulos ei ole optimaalinen. Asiakas tulee nähdä kokonaisuutena, joka kantaa historiaa mukanaan.

### **c. Tiedon oikea-aikaisuus**

Arjen muodostamisen ja uuteen yhteiskuntaan liittyvä tiedon tarve on yhteinen kaikille maahan muuttaneille. Tiedon omaksuminen ja nopeus ovat yksilöllisiä. Suullisesti annettava tieto tavoittaa vain osan maahanmuuttajista. Kunnan palveluista ja toiminnasta annettu puhuttu, kirjoitettu ja visuaalinen informaatio ovat vähimmäisvaatimus ja välttämättömyys kaikille maahanmuuttajille. (Turtiainen 2013, 200.) Tiedon tarve on etenkin alkuvaiheessa suuri, mutta käytännön työssä asiakkaalle tulee usein yhdellä kertaa sellainen tietomäärä, jota hän ei pysty kerralla omaksumaan. Tästä syystä tarvitaan keinoja, joilla asiakas pystyy itsenäisesti perehtymään asioihin asiakastapaamisten aikana ja sen jälkeen.

Kunnan palveluista annettavan informaation kattava tavoittavuus on haastavaa, jos oleskelulupa on saatu työperusteisena tai perhesiteen perusteella. (Mts. 200.) Työperusteisten maahanmuuttajien kotoutuminen tapahtuu yleensä niiden yhteyksien kautta, joita luodaan työpaikoilla. Perhesiteen perusteella tulevien osalta informaatiota kyllä annetaan, mikäli asiakas ohjautuu kunnan maahanmuuttotyötä tekevien palveluihin. Pakolaistaustaiset tulijat ohjautuvat suoraan kotouttamistyöntekijöille, joten heidän osaltaan kotoutuminen lähtee käyntiin alusta asti yhteistyössä.

### **d. Selkokieliisyys**

Yksi monikulttuurisen ohjauksen tärkeistä lähtökohdista on yhteinen kieli. Yhteistä kieltä ei useinkaan ole. Ymmärtämisen varmistamiseksi kannattaa käyttää tulkkia. Tulkin käyttö on usein välttämätöntä ymmärtämisen varmistamiseksi. Tulkki toimii myös kulttuuritulkkina, jolloin asia menee asiakkaalle perille ymmärrettävästi. Toinen hyvä keino on selkokielen käyttö. (Puukari & Korhonen 2013, 40.)

Ohjeistukset ovat usein varsin kankeaa virkakieltä, jonka ymmärtäminen voi olla haasteellista myös suomen kieltä äidinkielenään puhuvalle. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden asiointiapuun voi valmistautua hakemalla asiakkaan kotikielellä laadittua ohjeistusta tukemaan työntekijän

antamaa apua ja ohjeistusta, mikäli materiaalia on saatavilla. Myös kuvia ja muuta materiaalia voi käyttää havainnollistaman asioita. (Erkko, West & Viljakainen 2011, 61.) Selkokielellä ohjeistuksella, sekä suullisesti että kirjallisesti, asiakas pääsee osalliseksi omassa kotoutumisessaan. Silloin, jos asiat menevät yli ymmärryksen, kotoutuminen hidastuu. Ihmisille on tärkeää ymmärtää yhteiskunnan toimintatapoja ja –systeemejä. Selkokieleisyys auttaa ohjaustilanteessa sekä ohjaajaa että asiakasta, sillä kun ohjaajan täytyy miettiä sanottavansa selkokielellä, hän yleensä itsekin ymmärtää paremmin ohjausprosessin eri vaiheet.

#### **e. Yhteisöön kuuluminen**

Osallisuus on enemmän kuin osallistuminen. Osallisuus tarkoittaa kiinnittymistä yhteiskuntaan, kokemusta jäsenyydestä ja ylipäättään mahdollisuutta osallistua, vaikuttaa ja olla mukana. Osallisuus ja osallisuuden kokemukset ovat aina kytköksissä osallistujan henkilökohtaiseen elämään, identiteetteihin ja verkostoihin. Voidaan ajatella, että ilman osallisuutta osallistumiselta puuttuu perusta. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 115–116.) Ohjaustyössä asiakkaan kanssa tulee ottaa osallistava ote, sillä usein kotouttamistyötä tekevä henkilö on yksi ensimmäisistä kontakteista yhteiskuntaan. Kun osallistava otetaan huomioon alusta alkaen, asiakas pääsee saman tien käsitykseen siitä, miten Suomessa toimitaan. Samalla asiakas ymmärtää, että hänellä on vastuu omasta kotoutumisestaan ja hän voi itsekin tehdä asioita kotoutumisensa eteen. Perheiden osalta täytyy huomioida perheenjäsenten eriaikainen kotoutuminen.

Osallisuudessa on kyse sosiaalisesta suhteesta. Osallisuus toteutuu yksilön ja yhteisön välisessä suhteessa. Tämä suhde voi toteutua kolmella tasolla. Yksilö voi olla osa jotakin yhteistä, toimia osana yhteisöä tai olevansa osa jotakin yhteisöä. Tällöin oleellista on se, että yhteisö hyväksyy yksilön jäsenekseen ja yksilö haluaa olla jäsen. (Kiilakoski, Gretscher & Nivala 2012, 16.) Kotoutuminen tapahtuu osallisuuden kautta, yhteiskuntaan ja yhteisöihin kiinnittymällä. Kotouttamistyötä tekevien on syytä ottaa huomioon, mihin he ohjaavat asiakkaita, sillä heillä on alkuvaiheessa paljon valtaa ohjatessaan asiakkaita yhteisöihin. Esimerkiksi uskonnollisten yhteisöjen osalta tulee olla tarkkana.

Sopeutumista on totuttu pitämään tänne muuttaneiden tehtävänä. Sopeutumisprosessi on kuitenkin kaksisuuntainen: myös suomalaisen yhteiskunnan ja sen erilaisten organisaatioiden ja toimijoiden tulee löytää toimintatapoja, jotka vastaavat uusien tulijoiden ja muuttuvan tilanteen luomiin tarpeisiin. (Alitolppa-Niitamo & Säävälä 2013, 6.) Kaksisuuntaisuudesta johtuen monikulttuurista työtä tekevien on mietittävä, millä tavalla he tekevät työnsä yksinkertaisemmaksi ja helpommaksi maahan muuttaneiden ymmärtää. Kaksisuuntaisuus on myös asenne, jolla työtä tehdään, ja jolla maahan muuttanut haluaa maahan kotoutua. Kaksisuuntaisuus on työntekijöinä otettava huomioon myös siinä mielessä, miten asioista viestitään julkisuuteen ja miten asioita kommentoidaan esimerkiksi sosiaalisessa mediassa.

#### **f. Yhteistyö toimijoiden kesken**

Dialogisella verkostotyöllä tarkoitetaan, että työote muuttuu asiakkaan oireiden ja käyttäytymisen syiden etsinnästä hänen verkostonsa kanssa yhdessä jakamiseen ja yhdessä keskustelemiseen ratkaisujen löytämiseksi. Olennaista on kohtaaminen sekä se, että asiakas itse on toimijana ja osallisena omassa asiassaan. Onnistuneesta dialogista on jälkeenpäin vaikea eritellä, kuka teki ja mitä teki. Muistiin jää ainoastaan yhteinen tunnekokemus. Avoimessa dialogissa kaikki asianosaiset kohtaavat ennalta suunnittelelattomassa tilanteessa. Tällöin työskentelystä tulee todellista työryhmätyöskentelyä, jossa parhaimmillaan toteutuu yhdessä ajattelu. (Seikkula & Arnkil 2009, 96–97.)

Kotouttamistyössä tulisi muistaa, että useat eri viranomaiset ovat tekemisissä samojen asiakkaiden kanssa. Verkostotyöllä saadaan ohjaustyöstä entistä sujuvampaa ja asiakkaan kannalta joustavampaa. Mikäli viranomaiset saadaan saman pöydän ympärille, dialogi helpottuu ja samalla asiakkaan asiat saadaan todennäköisesti entistä tehokkaammin käsiteltyä. Verkostotyössä on tärkeää muistaa myös avoimuus asiakasta kohtaan, asiakkaan asioista ei voida päättää verkostopalaverissa, joissa asiakas ei ole itse läsnä.

#### **g. Yhteiskunnallinen yhdenvertaisuus**

Parhaiten kotoutumisen tiedetään onnistuvan yhteiskunnassa, jossa viranomaiset, poliittiset päättäjät ja valtaväestö luovat edellytykset maahan

muuttaneille toimia tasa-arvoisesti yhteiskunnassa. Toimivan kotoutumisen perustana on, että muuttaneet voivat aktiivisesti ylläpitää omaa kulttuurista erityisyyttään yhteiskunnan yhteiset pelisäännöt ja lait tunnistaen. Kotoutuneet muuttajat osallistuvat työelämään ja muuhun kansalaistoimintaan, osaavat kieltä, heillä on suhteita valtaväestön ihmisiin ja he arvostavat omaa kulttuuritaustaansa. (Alitolppa-Niitamo & Säävälä 2013, 7.) Mikään ei tapahdu hetkessä, mutta kun maahan muuttaneelle annetaan mahdollisuus kysyä, ihmetellä ja tutustua kaikessa rauhassa, on todennäköisempää, että hänestä tulee aktiivinen kansalainen, joka osaa toimia yhteiskunnassamme itsenäisesti.

Yhdenvertaisuus on sitä, että asiakkaita kohdellaan samalla tavalla, positiivinen erityiskohtelu huomioiden, ja toisaalta, että jokaiselle asiakkaalle annetaan samat mahdollisuudet rakentaa uutta elämäänsä Suomeen. Uuden elämän rakentaminen on aina iso yksilöllinen prosessi, jossa käydään läpi isoja asioita mm. identiteettien suhteen. Kotoutumiselle tulee antaa aikaa ja tilaa, se ei tapahdu kenenkään kohdalla yhdessä yössä. Yhteiskunnan tulee olla valmis joustamaan, kehittämään uusia menettelytapoja ja silti toimimaan niin, että sekä kantaväestö että tulijat kokevat asiat yhdenvertaisina.

### Arjen ohjekirja konkreettisena ohjaustyön välineenä

	Kehitystyön tulos	Miten asia näkyy konkreettisesti Arjen ohjekirjassa?
Yksilö	Ohjaajan tutuus	<p>Arjen ohjekirja tarjoaa tuen luottamuksellisen asiakassuhteen luomiseen, sillä kun esitetyt asiat voidaan näyttää myös konkreettisesti, ”mustaa valkoisella”, luottamus tiedon oikeellisuuteen, ja sitä myöten työntekijään, lisääntyy.</p> <p>Opaskirja auttaa yksilöllisessä ohjaamisessa pienten konkreettisten tehtävien kautta, joita asiakkaan kanssa voidaan tehdä yhdessä tai joita asiakasta voidaan pyytää miettimään ennen seuraavaa ohjauskertaa.</p>

		<p>Arjen ohjekirja jaetaan jokaiselle Kauhavalle muuttaneelle ulkomaalaistaustaiselle. Tavoite on, että ohjekirja auttaa maahan muuttanutta hahmottamaan suomalaista palvelujärjestelmää ja sitä, mitä palveluita mistäkin saa ja mitä täytyy muistaa tehdä.</p> <p>Ohjekirjassa on tärkeimpien yhteyshenkilöiden yhteystiedot.</p>
	Ohjauksen vastavuoroisuus	<p>Arjen ohjekirja auttaa dialogissa välineenä, johon voidaan palata, jos pelkkä puhe ja kuunteleminen eivät riitä.</p> <p>Ohjauksen dialogisuutta auttavat myös ohjekirjassa olevat pienet tehtävät, joiden avulla voidaan konkreettisesti esittää, missä kotoutumisen vaiheessa mennään ja mitä tulisi vielä tehdä.</p>
	Tiedon oikea-aikaisuus	<p>Ohjekirjaan on kerätty tiedot kaikkien niiden tahojen palveluista, jotka oleellisesti kuuluvat maahanmuuttaja-asiakkaan arkeen kotoutumisen alkuvaiheessa. Sen avulla asiakkaille on helppoa kertoa palvelut, joihin he ovat oikeutettuja. Ohjekirja esittelee asioista perustiedot, ei poikkeuksia tai liian yksityiskohtaista tietoa.</p> <p>Ohjekirja jää asiakkaalle muistikirjaksi Kauhavan palveluista ja kirjaan voidaan palata ohjauskerroilla.</p> <p>Ohjekirja sisältää perustiedot Kauhavan palveluista, tärkeimmistä prosesseista kotoutumisen alkuvaiheessa sekä muistilistoja, joiden avulla asiakas pystyy tarkistamaan, mitä hän tarvitsee mukaansa erilaisiin palveluihin mennessään. Ohjekirja toimii informatiivisena opuksena, joka auttaa maahanmuuttajaa toimimaan itsenäisesti eri palvelujen verkostossa.</p> <p>Ohjekirjaan etsittiin ajantasaista tietoa niiden viranomaisten ja muiden palveluntarjoajien verkkosivustoilta, jotka tekevät maahanmuuttotyötä.</p>



		Eri ministeriöiden, Maahanmuuttoviraston, Poliisin, Maistraatin, ELY-keskuksen, TE-toimiston sekä sosiaali- ja terveystalvelujen palvelut täytyi ottaa huomioon, sillä nämä tahot ovat keskeisiä kotouttamisen kannalta.
	Selkokieliisyys	<p>Ohjekirjan tarkoituksena on palvella asiakasta siten, että hän voi helposti kääntää selkokiellisen suomen omalle äidinkielelleen erilaisten mobiilisovellusten avulla.</p> <p>Alkuvaiheessa tarvitaan perusasiat ja niiden päälle aletaan rakentaa kokonaisuutta pala palalta. Ohjekirja antaa Kauhavan kotouttamistyötä tekeville välineen, jota he voivat tutkia yhdessä asiakkaan kanssa siten, että asiakkaalle jää parempi muistijälki, mihin palveluihin erilaisissa tarpeissa voi ottaa yhteyttä. Viranomaisten on hyvä tiedostaa, että asiat tulisi esittää mahdollisimman yksinkertaisesti ja selkokiellisesti kotoutumisen alkuvaiheessa.</p> <p>Ohjekirjaan laaditaan graafinen ilme ja sitä painatetaan jonkin verran. Ohjekirja laitetaan Kauhavan kaupungin kotisivuille, josta se on ladattavissa.</p> <p>Ohjekirja on kirjoitettu selkosuomella eikä sitä tulla kääntämään muille kielille, sillä tärkeä osa kotouttamista on suomen kielen opiskelu ja suomen kielen taidon tukeminen. Ohjekirja palvelee mahdollisimman montaa ihmistä, myös kantaväestöä.</p>
<b>Yhteisö</b>	Yhteisöön kuuluminen	<p>Arjen ohjekirjan myötä asiakkaalle annetaan mahdollisuus osallistua ja etsiä aktiivisesti tietoa uudesta kulttuurista ja sen toimintatavoista.</p> <p>Ohjekirjan tehtävänä on vastata sopeutumisprosessin kaksisuuntaisuuden tarpeeseen. Ohjekirjan tarkoitus on palvella sekä maahanmuuttajien kanssa</p>

		<p>tekeviä yhteistyötahoja, että asiakasta itseään. Ohjekirja palvelee yhteistyötahoja siten, että sen avulla asiakkaalle voidaan konkreettisesti näyttää yhteystiedot, mihin he voivat ottaa yhteyttä asioissaan sekä toisaalta esitellä palveluita, joita Kauhavalla ja lähialueella on saatavilla. Tarkoituksena on, että, että asiakas saa kokonaiskäsityksen Kauhavan palveluista ja oppii mahdollisimman pian itsenäisesti käyttämään palveluita ja sitä kautta osallistuu omaan kotoutumiseensa aktiivisesti.</p> <p>Ohjekirjan pienten tehtävien avulla, esim. mitä haluat harrastaa tai mitä haluat tehdä työksesi, asiakas pääsee käsiksi siihen, mitä asioita yhteiskunta vaatii ja toisaalta, mitä palveluja se antaa.</p> <p>Ohjekirjassa on vinkkejä, keneltä tietoa voi kysyä.</p>
	Yhteistyö toimijoiden kesken	<p>Ohjekirjaan pyydettiin palautetta ja kommentteja Kauhavan maahanmuuttotyöryhmältä sekä muutamilta asiakkailta.</p> <p>Ohjekirjaa on tehty verkostoyhteistyönä siten, että jokainen on saanut sanoa omalta kohdaltaan, mitä opaskirjaan haluaa.</p> <p>Ohjekirjaa jaetaan eri toimijoille.</p>
<b>Yhteiskunta</b>	Yhteiskunnallinen yhdenvertaisuus	<p>Ohjekirja on väline, joka antaa saman informaation kaikille tulijoille. Yhtäläinen informaatio on yksi tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden periaatteista.</p>

Taulukko 2 Kehitystyön tulokset ja tulosten konkretia Arjen ohjekirjassa.

## 6 Pohdinta

Maailmalla on käytössä erilaisia kotouttamissysteemejä, joista jokainen pyrkii hyvään kotouttamiseen. Mallit vaihtelevat esimerkiksi sen perusteella, kuinka paljon ihmisiä tulee kyseiseen maahan, Kotouttamiskäytännöt vaihtelevat tiukoista ja byrokraattisista systeemeistä kaikki tervetulleiksi toivottaviin systeemeihin.

Suomalainen yhteiskunta on monimutkainen ja sen julkisten palvelujen tuntemus on erittäin merkittävää maahanmuuttajan elämänhallinnan kannalta. Mahdollisesta tiedon puutteesta johtuvat väärät valinnat tai valintojen tekemättä jättäminen johtavat helposti syrjäytymiseen. Jokaisella maahanmuuttajalla on yksilöllisiä tarpeita suhteessa omaan elämänhallintaansa ja sitä kautta erilaisiin palveluihin. Saadessaan inhimillisen vastaanoton ja riittävästi tukea etenkin alkuvuosina, maahanmuuttaja voi omaksua aktiivisen roolin uudessa yhteiskunnassa. Kotoutumisen haasteisiin liittyy ymmärrettävän tiedon saaminen yhteiskunnasta ja erilaisista palveluista. Vastaanottavan yhteiskunnan tulisi luoda selkeitä toimintamalleja, jotka auttavat maahanmuuttajaa saamaan mahdollisuuden omaan toimijuuteen ja elämänsä todelliseen ohjaamiseen. Tärkeä tekijä hyvän itsetunnon saavuttamisessa ja ylläpitämisessä on juuri se tunne, että pystyy vaikuttamaan omaan elämäänsä. (Lautala & Nyman 2011, 131–132.)

Käsitys hyvästä elämästä muodostuu aina subjektiivisesti jokaisen kohdalla. Hyvinvointiin vaikuttavat niin fyysiset, psyykkiset kuin sosiaaliset tekijät. Kotoutuminen tähtää ihmisten hyvinvointiin uudessa elinympäristössä. Tämän työn tarkoituksena oli löytää ne kotouttamistyön keskeisimmät asiat, jotka vaikuttavat hyvään kotoutumiseen. Näiden tulosten perusteella voidaan havaita, että yksi merkittävimmistä asioista on kotouttamistyötä tekevien henkilöiden lähestyttävyyden siten, että asiakas saa luotettavan ja hänen asioistaan kiinnostuneen henkilön elämäänsä. Hyvän ohjaustyön asiakaslähtöisyyttä ja luotettavuutta tukevat niin oikea-aikainen tieto kuin selkokieliyyskin. Tulosten pohjalta Kauha-

valle kirjoitettiin arjen pieni ohjekirja, jonka tarkoituksena on tukea maahanmuuttajan alkuvaiheen monimuotoista tilannetta, jossa informaatiotulva on valtava.

Kulttuurienvälisyys etsii uusia kanavia ja tapoja tuoda ihmisiä yhteen, vuorovaikutukseen toistensa kanssa. Ajatuksena on, ettei monikulttuurisuus ja maahanmuutto tulevaisuudessa olisivat jokin irrallinen osa toimintaa ja yhteiskuntaa vaan arkipäiväistynyttä ja monimuotoista, osa yhdenvertaista yhteiskuntaa. (Koti maalla – käsikirja maahanmuutosta 2010, 9.) Kotouttamistyössä pyritään siihen, että asiakkaat kokisivat olevansa osa yhteiskuntaa. Laajemmassa mielessä kotouttamistyön yhteiskunnallinen ulottuvuus on se, moninaisuudesta ja monikulttuurisuudesta tulisi osa yhteiskuntaan siten, että tulevaisuudessa ei tarvitsisi edes puhua monikulttuurisuudesta vaan se olisi itsestään selvä osa yhteiskuntaa. Tämän työn yhtenä tuloksena on, että tulijat kotoutuvat yhteisöihin, eivät viranomaispalveluihin ja toisaalta tulijoita täytyy myös tukea osallisuuteen ja toimijuuteen omassa elämässään. Tästä syystä työn tuloksena syntyneeseen ohjekirjaan on tehty osallistavia osuuksia ja vinkkejä, keneltä voi kysyä ja mitä tulee ottaa mukaan esimerkiksi viranomaispalveluihin.

Maahanmuuttoa koskevissa ohjelmissa annetaan suuri arvo kotouttamisen onnistumiseen, kotouttamispalveluihin ja siihen että kotouttaminen täytyy hoitaa tehokkaasti ja nopeasti. Linjauksissa pilkahtaa Saaretenojan (2010, 35) mukaan tietynlainen totalitarismin henki, jossa maahanmuuttaja työnnetään putkeen, josta putkahtaa siisti suomalaisten tavoille ja kulttuuriin sovitettu ”homo finlandicus”, jolla voi sitten olla jokin pikantti ja eksoottinen vivahde alkuperäisestä kulttuuristaan. Valitettavan usein asiakas joutuu juuri tällaiseen ”suomalaistamisputkeen”, jossa hänen yksilöllisiä tarpeitaan ei huomioida. Kotoutumiselle voidaan jopa asettaa esteitä. Yksi este on esimerkiksi työllistymisen vaikeus. Pohjalaisessa (24.9.2017) Omar Hiraabe toteaa, että ulkomaalaisen kotoutuminen sujui paremmin, jos he saisivat töitä. Hänen mukaansa TE-palveluissa asioinnista on tehty hankalaa, kun kaikki tulisi hoitaa internetissä.

Kotouttaminen ei saa olla yksinomaan viranomaistoimintaa vaan siinä tarvitaan koko yhteisön mukanaolo. (Saaretenoja 2010, 35.) Tällä hetkellä palvelut karkaavat internetiin, joka on todella haasteellista tulijalle, joka ei osaa suomea tai käyttää tietokonetta. Kotouttamistyön palveluohjauksen tulisi säilyä henkilökohtaisena ohjauksena, sillä siten kotoutuminen pysyy tehokkaampana ja kaiken kaikkiaan hallitumpana. Ohjauksen tulee olla myös viranomaisteen yhteistyötä, jolloin ohjauksen asiakaslähtöisyys paranee ja asiakas pystyy luottamaan systeemiin. Työn tuotoksen tavoite on, että viranomaispalvelujen monimuotoisuus välittyy asiakkaalle ja toisaalta samaa opaskirjaa voidaan käyttää konkreettisenä apuvälineenä kaikissa niissä palveluissa, joita asiakas käyttää.

On meistä tavallisista ihmisistä kiinni, miten kotoutuminen tapahtuu. Tarvitsemme uskallusta kohdata ihmiset aidosti yksilöinä. Tarvitsemme rohkeutta ottaa uusia ihmisiä osallisiksi omiin yhteisöihimme, sillä vain siten ennaltaehkäisemme syrjäytymistä ja siitä seuraavia lieveilmiöitä. (Männistö 2017.) Kotouttaminen on kaikkien tehtävä, jokaisen yksilön, joka matkallaan kohtaa muualta tulijan. Vain yhteistyöllä päästään yhdenvertaiseen kohtaamiseen yhteiskunnan tasolla.

Tämän kehittämistyön analyysin tuloksena voidaan havaita, että hyvä kotoutuminen tarkoittaa kokonaisvaltaista kotoutumista, kaikilla elämän osa-alueilla. Hyvä kotoutuminen saavutetaan kolmella tasolla: yhteiskunnan, yhteisöjen ja yksilön tasolla. Yhteiskunnallisella tasolla on hyvä muistaa, että hyvä kotoutuminen vaatii yhdenvertaista ja tasa-arvoista kohtelua sekä ymmärrystä siitä, että kotoutuminen on kaksisuuntainen prosessi. Yhteisöjen ja palvelujen tuottajien tasolla hyvä kotoutuminen saavutetaan yksilöllisellä ja asiakaslähtöisellä ohjauksella, jossa on luotu luottamuksellinen ja dialoginen suhde asiakkaaseen ja ohjaajasta on tullut asiakkaalle tuttu. Tärkeää on myös verkostotyö toimijoiden kesken sekä tiedon oikea-aikaisuus ja selkokieliisyys. Yksilötasolla tärkeitä ovat motivaatio ja osallisuus omaan kotoutumiseen oman elämänsä aktiivisena toimijana. Parhaimmillaan kotouttaminen on sitä, että ihminen kohtaa ihmisen (Erkko, West & Viljakainen 2011, 59).

Tämän työn tuloksia voidaan hyödyntää erilaisissa projekteissa ja konkreettisten työvälineiden kehittämisessä. Tämä työ painottui erityisesti kotoutumisen alkuvaiheeseen. Alkuvaiheessa kotoutuminen liittyy hyvin vahvasti kielen oppimiseen ja yhteiskunnan ymmärtämiseen. Maahanmuuttajien työllisyyttä on tutkittu, esimerkiksi Maahanmuuttajanaiset: kotoutuminen, perhe ja työ (2007), mutta olisi jatkokehittelyn arvoista miettiä, mitä käytännöllisiä työvälineitä voitaisiin kehittää maahanmuuttajien työllistymisen tueksi. Esimerkiksi virtuaaliset ohjekirjat työnhakuun, apu hakemusten ja ansioluetteloiden tekemiseen tai haastattelutilanteiden harjoittelut esimerkiksi virtuaalisesti voisivat olla hyödyllisiä. Erilaiset monikanavaiset sovellukset ovat tätä päivää ja niiden kehittäminen, myös Arjen ohjekirjan osalta, ovat tulevaisuuden kehittämistarpeita maahanmuuttajien kotouttamistyön kehittämiseksi.

## Lähteet

Alitolppa-Niitamo, A. & Säävälä, M. 2013. Johdattelua kirjan teemoihin. Teoksessa Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä 2013. Toimittaneet Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. Helsinki: Väestöliitto, Monikulttuurinen osaamiskeskus. 5-12.

Anis, M. 2013. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Teoksessa Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä 2013. Toimittaneet Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. Helsinki: Väestöliitto, Monikulttuurinen osaamiskeskus. 147–161.

Asiakaslähtöisyys - olennainen tekijä sosiaalihuollossa. 2013. Tesso sosiaali- ja terveystieteellinen aikakauslehti. Viitattu 12.10.2017. <https://tesso.fi/artikkeli/asiakaslahtoisuus-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>

Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Toimittaneet Laitinen, M. & Niskala, A. Vantaa: Vastapaino.

Berry, J. W. & Sam, D. 1997. Acculturation and Adaptation. Teoksessa Handbook of Cross-Cultural Psychology. Social behavior and applications. Volume 3 1997. Toimittaneet Berry J.W., Segall, M.H. & Kagitcibasi, C. 2nd edition. United States of America. 291–326.

Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Toimittaneet Gretscher, A. & Kiilakoski, T. Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 118. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.

Erkko, T., West, K. & Viljakainen, S. 2011. Muualta Suomeen muuttaneiden perheiden sosiaaliohjaus – yleistä ja erityistä. Teoksessa Osallistava monikulttuurinen ohjaustyö 2011. Toimittaneet Kaljonen, P. & Matinheikki-Kokko, K. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja Helsinki: Unigrafia. 55- 67.

Government of Canada 2017. Sponsorship agreement holders – sponsoring refugees. Viitattu 27.9.2017. <http://www.cic.gc.ca/english/refugees/sponsor/sah.asp>

Hallintolaki 434/2003. Annettu 6.6.2003. Viitattu 19.9.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Handbook of Cross-Cultural Psychology. Social behavior and applications. Volume 3 1997. Toimittaneet Berry J.W., Segall, M.H. & Kagitcibasi, C. 2nd edition. United States of America.

Ihamäki, K. 2011. Somalilasten voimaryhmä. Teoksessa Osallistava monikulttuurinen ohjaustyö 2011. Toimittaneet Kaljonen, P. & Matinheikki-Kokko, K. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja Helsinki: Unigrafia. 99–113.

IIRA-projekti 2017. Immigration integration in the rural areas-projekti. Leader Aisapari. Projektipäällikön haastattelu 21.9.2017.

Joronen, T. 2007. Työmarkkinoiden monenlaiset maahanmuuttajanaiset. Haaste suomalaiselle sukupuolijärjestelmälle. Teoksessa Maahanmuuttajanaiset: kotoutuminen, perhe ja työ. Toimittaneet Martikainen, T. & Tiilikainen, M. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 46/2007. Helsinki: Väestöliitto. 285-311

Kaljonen, P. 2011. Monikulttuuriset perheet sosiaaliohjauksen haasteena. Teoksessa Osallistava monikulttuurinen ohjaustyö 2011. Toimittaneet Kaljonen, P. & Matinheikki-Kokko, K. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja Helsinki: Unigrafia. 37–53.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja.

Kansalaisuuslaki 359/2003. Annettu 16.5.2003. Viitattu 19.9.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030359>

Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa. Toimittaneet Keskinen, S., Vuori, J. & Hirsiaho, A. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Kauhavan kaupungin verkkosivusto 2017. Kauhava-info. Viitattu 23.5.2017. <https://www.kauhava.fi/kauhava-info>

Kauhavan kaupungin maahanmuuttostrategia ja kotouttamisohjelma 2016–2021. 2016. Kauhavan kaupungin verkkosivut. Viitattu 31.5.2017. <https://www.kauhava.fi/files/13496/MAAHANMUUTTOSTRATEGIA.pdf>

Kauhavan kaupunki 2017. Maahanmuuttokoordinaattorin työpaperit.

Kauhava, kotini! 2017. Kauhava Association ry:n hanke. Keskustelut projektipäällikön kanssa maaliskuu-syyskuussa 2017.

Kelahaara, M. & Mattila, M. 2017. Onneen ei ole oikotietä tässä maassa. Kauhava ja Kauhavan vastaanottokeskus. Turku: Siirtolaisuusinstituutti.

Keskinen, S. & Vuori, J. 2012 Erot, kuuluminen ja osallisuus hyvinvointiyhteiskunnassa. Teoksessa Monikulttuurisuuden sukupuoli. Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa. Toimittaneet Keskinen, S., Vuori, J. & Hirsiaho, A. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy. 7-35.

Kiilakoski, T., Gretscher, A. & Nivala, E. 2012. Osallisuus, kansalaisuutta ja hyvinvointi. Teoksessa Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Toimittaneet Gretscher, A. & Kiilakoski, T. Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 118. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto. 9-33.

Kokkonen, T., Närhi, K. & Matthies A-L. 2013. Osallisuuden reunaehdot palvelujärjestelmässä. Teoksessa Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? 2013. Toimittanut Taina Era. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. 35–51.

Kotikuntalaki 201/1994. Annettu 11.3.1994. Viitattu 19.9.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940201>

Koti maalla. Käsikirja maahanmuutosta. 2010. Maaseudun Sivistysliitto. Porvoo: Maahenki.

Kotiseutu kotoisaksi 2017. Etelä-Pohjanmaan Nuorisoseuran www-sivut. Viitattu 31.8.2017. <http://etelapohjanmaa.nuorisoseurat.fi/kotiseutu-kotoisaksi/> ja projektipäällikön käydyt keskustelut huhti-syyskuussa 2017.

Kotouttaminen.fi 2017. Www-sivut. Viitattu 3.10.2017. <http://kotouttaminen.fi/etusivu>

Kuka muu muka?! Opas hyvien suhteiden edistämiseen ja muukalaisvihan torjumiseen. 2014. Good Relations-hankkeen julkaisu. Käsikirjoitus Liisa Männistö, sisäministeriö. Toimitus Susanna Kaaja. Grano.

Laitinen, T. & Kallio, H. 2011. Teoksessa Osallistava monikulttuurinen ohjaustyö 2011. Toimittaneet Kaljonen, P. & Matinheikki-Kokko, K. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja Helsinki: Unigrafia. 88–97.



Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 746/2011. Annettu 17.6.2011. Viitattu 19.9.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110746>

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010. Annettu 30.12.2010. Viitattu 30.5.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20101386>

Laki Maahanmuuttovirastosta 156/1995. Annettu 3.2.1995. Viitattu 19.9.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950156>

Laki säilöön otettujen ulkomaalaisten kohtelusta ja säilöönottoyksiköstä 116/2002. Annettu 15.2.2002. Viitattu 19.9.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020116>

Laki ulkomaalaisrekisteristä 1270/1997. Annettu 19.12.1997. Viitattu 19.9.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971270>

Lautala, K. & Nyman, M. 2011. Mentorointi tukena kotoutumisen arjessa. Teoksessa Osallistava monikulttuurinen ohjaustyö 2011. Toimittaneet Kaljonen, P. & Matinheikki-Kokko, K. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja Helsinki: Unigrafia. 131–144.

Maahanmuuttajanaiset: kotoutuminen, perhe ja työ. Toimittaneet Martikainen, T. & Tiilikainen, M. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 46/2007. Helsinki: Väestöliitto.

Maahanmuuton tunnusluvut 2016. Maahanmuuttoviraston ja Euroopan muuttoliikenneviraston julkaisuja. Helsinki: OSG Viestintä Oy.

MaaKoto-hanke 2017. Leader Aisapari. Lappajärven kunnan www-sivut. Viitattu 12.10.2017. <http://www.lappajarvi.fi/elinkeinotyrityminen-ja-tyo-maakotohanke.php> sekä keskustelut projektipäällikön kanssa huhtikuussa 2017.

Maïche, Abdel-Ghani 2013. Muslimi potilaana ja asiakkaana Suomessa. Helsinki: Into.

Maslow, A. 1943. A Theory of Human Motivation. Alkuperäinen julkaisu Psychological Review 50. 370–396. Julkaistu Classics in the history of Psychology-verkkosivustolla. Viitattu 4.10.2017. <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>

Matinheikki-Kokko, K. 2011. Kulttuuriin kätkeyty toimijuus. Teoksessa Osallistava monikulttuurinen ohjaustyö 2011. Toimittaneet Kaljonen, P. & Matinheikki-Kokko, K. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja Helsinki: Unigrafia. 20–35.

Mattila, J. 2017. Maahanmuuttaja haluaa töihin. Pohjalainen 24.9.2017.

Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö 2013. Toimittaneet Korhonen, V. & Puukari, S. Juva: PS-kustannus.

Monikulttuurisuuden sukupuoli. Kansalaisuus ja erot hyvinvointiyhteiskunnassa. 2012. Toimittaneet Keskinen, S., Vuori, J. & Hirsiaho, A. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Männistö, T. 2017. Meillä on oikeus tulla kohdelluksi yksilöinä. Mielipidekirjoitus, Ilkka 31.8.2017. Viitattu 31.8.2017. <https://www.ilkka.fi/mielipide/yleis%C3%B6lt%C3%A4/lukijoilta-meill%C3%A4-on-oikeus-tulla-kohdelluiksi-yksil%C3%B6in%C3%A4-1.2381877>

Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

New Zealand Immigration 2017. Settlement Strategy. Viitattu 27.9.2017. <https://www.immigration.govt.nz/about-us/what-we-do/our-strategies-and-projects/settlement-strategy>

Nyman, M. 2011. Maahanmuuttaja-asiakkaiden palveluohjauskokeilu – oppimista ja kehittämistyötä työelämäympäristössä. Teoksessa Osallistava monikulttuurinen ohjaustyö 2011. Toimittaneet Kaljonen, P. & Matinheikki-Kokko, K. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja Helsinki: Unigrafia. 70–86.

Näkki, Pirjo ja Sayed Terttu (toim.). 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Toimittaneet Laitinen, M. & Niskala, A. Vantaa: Vastapaino. 113–145.

Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä 2013. Toimittaneet Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. Helsinki: Väestöliitto ry, Monikulttuurinen osaamiskeskus.

Osallisena Suomessa. Kokeiluhankkeiden satoa 2013. Toimittaneet Tananen, M., Pöyhönen, S., Lappalainen, M. & Haavisto, S. Jyväskylä & Helsinki: Jyväskylän yliopisto, Soveltavan kielentutkimuksen keskus. Suomen kulttuurirahasto. Svenska Kulturfonden.

Osallistava monikulttuurinen ohjaustyö 2011. Toimittaneet Kaljonen, P. & Matinheikki-Kokko, K. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja Helsinki: Unigrafia.

Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? 2013. Toimittanut Taina Era. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156.

Paavola, H. & Talib, M-T. 2010. Kulttuurinen moninaisuus päiväkodissa ja koulussa. Juva: PS-kustannus.

Pehkonen, A. 2004. Kylä kutsuu... Tutkimus tulomuuttoprosesseista maaseudulle. Siirtolaisuustutkimuksia A 26. Turku: Siirtolaisuusinstituutti.

Puukari, S. & Korhonen, V. 2013. Monikulttuurinen ohjaus kotoutumista tukevassa työssä. Teoksessa Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä 2013. Toimittaneet Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. Helsinki: Väestöliitto ry, Monikulttuurinen osaamiskeskus. 32–47.

Pyykkönen, M. 2007. Naiset maahanmuuttajien yhdistyksissä. Teoksessa Maahanmuuttajanaiset: kotoutuminen, perhe ja työ. Toimittaneet Martikainen, T. & Tiilikainen, M. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 46/2007. Helsinki: Väestöliitto. 105-124.

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? 2013. Toimittanut Taina Era. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. 12-34.

Ratkaisujen Suomi – Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Valtioneuvoston kanslia. Helsinki: Edita Prima. Viitattu 17.7.2017. [http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi\\_FI\\_YHDIS-TETTY\\_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82](http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDIS-TETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82)

Saartenoja, A. 2010. Maahanmuuttajan ja maaseudun välisestä suhteesta. Teoksessa Koti maalla. Käsikirja maahanmuutosta. Maaseudun Sivustysliitto. Porvoo: Maahenki. 25–41.

Sainola-Rodriguez, K. 2013. Maahanmuuttajan kohtaaminen terveydenhoidossa. Teoksessa Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä 2013. Toimittaneet Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. Helsinki: Väestöliitto ry, Monikulttuurinen osaamiskeskus. 134–146.

Saukkonen, Pasi 2007. Poliittika monikulttuurisessa yhteiskunnassa. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Schubert, C. 2013. Kotoutumisen psykologiaa. Teoksessa Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä 2013. Toimittaneet Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. Helsinki: Väestöliitto ry, Monikulttuurinen osaamiskeskus. 63–77.

Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik 2009. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: THL.

Statistics Canada 2016. Population by year, by province and territory. Viitattu 27.9.2017. <http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/l01/cst01/demo02a-eng.htm>

Sue, D. W. & Sue, D. 2007. Counseling the culturally diverse. Theory and practise. 5th Edition. USA: John Wiley & Sons, Inc.

Säävälä, M. 2013. Maahanmuuttajakoti ja koulu yhteistyössä. Teoksessa Olemme muuttaneet – ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen

ammattillisessa työssä 2013. Toimittaneet Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. Helsinki: Väestöliitto ry, Monikulttuurinen osaamiskeskus. 117–133.

Säävälä, M. 2007. Sukupuoli etnisen itseymmärryksen keskiössä: Naisuus, avioliitto ja perhe Kosovon albaaninaisten puheessa. Teoksessa Maahanmuuttajanaiset: kotoutuminen, perhe ja työ. Toimittaneet Martikainen, T. & Tiilikainen, M. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 46/2007. Helsinki: Väestöliitto. 68-87.

Taarna, V. 2016. Kotouttamisen kumppanuusohjelma: Kotouttaminen on kumppanuutta – tule mukaan. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 4/2016. Viitattu 1.9.2017. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74946/TEM\\_4\\_2016\\_opaat\\_Kotouttamisen\\_kumppanuusohjelma\\_RGB\\_26062017.pdf?sequence=3](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74946/TEM_4_2016_opaat_Kotouttamisen_kumppanuusohjelma_RGB_26062017.pdf?sequence=3)

TEM 2017. Työ- ja elinkeinoministeriö. Kansainvälistä suojelua saavat ovat oikeutettuja kunnan palveluihin. Verkkosivut. Viitattu 10.10.2017. <http://tem.fi/kunnan-jarjestamat-palvelut>

TEM 2017. Ohjaamot ja verkko-ohjauspalvelu. Työ- ja elinkeinoministeriön www-sivu. Rakennerahastot.fi. Viitattu 12.10.2017. <https://www.rakennerahastot.fi/web/valtakunnalliset-teemat/ohjaamot#.Wd8U3fm0OUk>

TEMWISIT-project 2016. Publications of the Ministry of Employment and the Economy MEE reports 26/2016. Verkojulkaisu. Viitattu 30.8.2017. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/75017>

Tilastokeskus 2017. Maahanmuuttaneet kansalaisuuden ja sukupuolen mukaan maakunnittain ja kunnittain 2016.

Tilastokeskus 2017. Väestö kielen mukaan maakunnittain ja kunnittain 31.12.2016.

Tilastokeskus 2017. Väestö. Muuttujina alue, vuosi ja tiedot. Viitattu 18.10.2017. [http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Maahanmuuttajat\\_ja\\_kotoutuminen/Maahanmuuttajat\\_ja\\_kotoutuminen\\_Maahanmuuttajat\\_ja\\_kotoutuminen/007\\_ulkom\\_osuudet.px/table/table-ViewLayout1/?rxid=93164630-ce88-44e2-a3eb-ccee09207b41](http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Maahanmuuttajat_ja_kotoutuminen/Maahanmuuttajat_ja_kotoutuminen_Maahanmuuttajat_ja_kotoutuminen/007_ulkom_osuudet.px/table/table-ViewLayout1/?rxid=93164630-ce88-44e2-a3eb-ccee09207b41)

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Turtiainen, K. 2013. Maahanmuuttajien vastaanotto ja kotouttaminen kunnissa. Teoksessa Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Toimittaneet Korhonen, V. & Puukari, S. Juva: PS-kustannus. 191–205.

Turvapaikan hakeminen 2017. Maahanmuuttoviraston www-sivu. Viitattu 3.10.2017. [http://www.migri.fi/turvapaikka\\_suomesta/turvapaikan\\_hakeminen](http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen)

Ulkomaalaislaki 301/2004. Annettu 30.4.2004. Viitattu 19.9.2017.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>

UNDP 2017. United Nations Development Programme. Summary of Study. Uganda's contribution to refugee protection and management.  
[http://www.ug.undp.org/content/dam/uganda/docs/UNDPUG17-Uganda%20Contribution%20to%20Refugee%20Hosting-Study%20Summary%20\(2\).pdf?download](http://www.ug.undp.org/content/dam/uganda/docs/UNDPUG17-Uganda%20Contribution%20to%20Refugee%20Hosting-Study%20Summary%20(2).pdf?download)

Valtion kotouttamisohjelma vuosille 2016–2019. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Viitattu 17.7.2017. [https://tem.fi/documents/1410877/3181440/Valtion\\_kotouttamisohjelma\\_vuosille\\_2016-2019.pdf/5d99abfe-0889-4eec-9a66-8e5bf587c1f7](https://tem.fi/documents/1410877/3181440/Valtion_kotouttamisohjelma_vuosille_2016-2019.pdf/5d99abfe-0889-4eec-9a66-8e5bf587c1f7)

Virtuaali ammattikorkeakoulu N.d. Viitattu 1.11.2017.  
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464158778/1194360076674/1194360191289.html>

Vuosittainen maahanmuutto- ja turvapaikkaraaportti 2017. Suomi 2016. Maahanmuuttoviraston ja Euroopan muuttoliikenneviraston julkaisuja. Helsinki: OSG Viestintä Oy.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Annettu 30.12.2014. Viitattu 19.9.2017.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

## Liitteet

### Liite1. Arjen ohjekirja maahanmuuttajille

# **Arjen ohjekirja maahanmuuttajille<sup>1</sup>**

## **Kotouttamistyön tueksi Kauhavalla**

**Jenni Koivumäki**

**2018**

**Kauhava**

---

<sup>1</sup> Tämä on Arjen ohjekirjan tekstiversio. Taitettu versio löytyy Kauhavan kaupungin kotisivuilta.  
[https://www.kauhava.fi/files/15245/Arjen Ohjekirja Maahanmuuttajille Kauhava.pdf](https://www.kauhava.fi/files/15245/Arjen_Ohjekirja_Maahanmuuttajille_Kauhava.pdf)

## Sisälllys

TULKKIPALVELUT .....	3
1. VIRASTOT .....	3
1.1 MAAHANMUUTTOVIRASTO .....	3
1.2 POLIISI .....	5
1.3 MAISTRAATTI .....	6
1.4 KELA.....	7
2. ASUMINEN ja ARKI.....	8
2.1 VUOKRA-ASUNTO .....	8
2.2 YHTEISET SÄÄNNÖT .....	10
2.3 MUUTTAMINEN .....	11
2.4 ARKI .....	13
3. AIKUISTEN KOULU JA TYÖ .....	14
3.1 ALKUKARTOITUS.....	14
3.2 TE-TOIMISTO JA KOTOUTUMISSUUNNITELMA.....	14
3.3 KOTOUTTAMISKOULUTUS .....	15
3.4 SUOMEN KIELEN KURSSIT .....	15
3.5 KANSALAI SOPISTO.....	16
3.6 TYÖPAIKAT .....	16
3.7 YRITTÄJYYS .....	17
4. TALOUS JA RAHA .....	19
4.1 PANKKI.....	19
4.2 VEROTOIMISTO .....	19
4.3 KELAN TUET.....	20
4.4 SÄÄSTÄMINEN.....	22

5. SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT .....	24
5.1 SOSIAALIPALVELUT.....	24
5.2 TERVEYSKESKUS .....	25
5.3 SEINÄJOEN KESKUSSAIRAALA .....	26
5.4 HÄTÄTILANNE.....	27
5.5 KRIISITILANNE .....	28
5.6 APTEEKKI .....	29
6. PÄIVÄHOITO JA KOULU .....	30
6.1 PÄIVÄHOITO .....	30
6.2 KOULU .....	30
7. JULKINEN KULJETUS .....	31
8. VAPAA-AIKA .....	32
8.1 KIRJASTO .....	32
8.2 NUORISO- JA VAPAA-AIKATOIMI .....	33
9. MAAHANMUUTTKOORDINAATTORI .....	36



## TULKKIPALVELUT

Sinulla on oikeus saada tulkki,  
kun asioit viranomaispalveluissa.  
(TE-toimisto, lääkäri sosiaalityöntekijä, maahanmuuttokoordinaattori, Kela...)  
Kerro, että tarvitset tulkkia,  
kun varaat ajan palveluihin.  
Sinun ei tarvitse maksaa tulkkia.

## 1. VIRASTOT

### 1.1 MAAHANMUUTTOVIRASTO



#### OTA MUKAAN

- passi tai henkilökortti
  - passikuva
  - liitteet, jotka tarvitaan oleskelulupahakemukseen
- Lue tarkasti hakemuksen viimeinen sivu.

#### Oleskelulupa

Tarvitset oleskeluluvan, jos haluat asua Suomessa.  
Voit hakea oleskelulupaa Maahanmuuttovirastosta.  
Täytä paperihakemus ja vie se Maahanmuuttovirastoon TAI  
tee hakemus internetissä.  
Voit tehdä hakemuksen ENTERFINLAND-palvelussa,  
sinun täytyy rekisteröityä.

<https://enterfinland.fi/eServices>

Maahanmuuttovirastojen osoitteet ja aukioloajat löydät <http://www.migri.fi/yhteystiedot/palvelu-pisteet>

#### Oleskeluluvan jatkohakemus ja pysyvä lupa

Jätä jatkohakemus Maahanmuuttovirastoon TAI  
tee hakemus internetissä ENTERFINLAND-palvelussa.

<https://enterfinland.fi/eServices>

#### Perheenyhdistäminen

Perheesi jäsenet voivat hakea oleskelulupaa Maahanmuuttovirastosta.  
Perheenjäsen on Suomessa:

Täytä paperihakemus ja vie se Maahanmuuttovirastoon TAI  
tee hakemus ENTERFINLAND-palvelussa

<https://enterfinland.fi/eServices>

Maahanmuuttovirastojen osoitteet ja aukioloajat löydät <http://www.migri.fi/yhteystiedot/palvelupisteet>

[Jos perheenjäsen on ulkomailla,](#)

tee hakemus ENTERFINLAND-palvelussa

<https://enterfinland.fi/eServices>

[ja mene lähimpään Suomen edustustoon.](#)

Muista, että perheenyhdistämisessä on TOIMEENTULOEDELLYTYS.

Lisätietoa [http://www.migri.fi/perheenjäsenen\\_luokse\\_suomeen/toimeentuloedellytys](http://www.migri.fi/perheenjäsenen_luokse_suomeen/toimeentuloedellytys)

### **Muukalaispassi**

Voit hakea MUUKALAISPASSIA tai PAKOLAISEN MATKUSTUSASIAKIRJAA, jos olet tullut Suomeen pakolaisena, eikä sinulla ole passia.

Passi haetaan Maahanmuuttovirastolta.

Mene Maahanmuuttovirastoon.

Ota mukaan henkilöllisyystodistus ja passikuva.

### **EU-kansalainen**

Euroopan unionin (EU) kansalainen saa asua Suomessa ilman oleskelulupaa.

EU:n kansalaisen täytyy rekisteröityä Maahanmuuttovirastossa, jos asut Suomessa yli kolme kuukautta.

LISÄTIETOA <http://www.migri.fi/>

### **SINUN LÄHIN MAAHANMUUTTOVIRASTO**

Osoite: Korsholmanpuistikko 45, VAASA

### **APUA!**

- vastaanottokeskus, sosiaalihojaaja
- maahanmuuttokoordinaattori

## 1.2 POLIISI



Ota mukaan:

- oleskelulupakortti
- passi tai henkilökortti
- passikuva

### Henkilökortti

Voit hakea henkilökorttia Poliisilta.

Tee hakemus internetissä <http://www.poliisi.fi/henkilokortti> TAI mene poliisiasemalle tekemään hakemus.

Ota mukaan passikuva ja rahaa (54 euroa).

### Passi

Voit hakea passia Poliisilta.

Tee hakemus internetissä <http://www.poliisi.fi/passi> TAI mene poliisiasemalle tekemään hakemus.

Ota mukaan passikuva ja rahaa (48 euroa).

### Kielteinen oleskelulupapäätös

Poliisi kutsuu sinut Seinäjoen poliisilaitokselle

mikäli Maahanmuuttovirasto on tehnyt kielteisen oleskelulupapäätöksen.

Poliisi antaa sinulle tiedoksi päätöksen.

Poliisi kertoo valitusoikeudesta.

Voit valittaa päätöksestä hallinto-oikeuteen.

LISÄTIETOA <http://www.poliisi.fi/>

**SINUN LÄHIN POLIISI**

**Osoite: Poutuntie 17, LAPUA**

## APUA!

- vastaanottokeskus, sosiaaliohjaaja
- maahanmuuttokoordinaattori

## 1.3 MAISTRAATTI



### OTA MUKAAN:

- passi tai henkilökortti
- oleskelulupakortti
- avioliittotodistus
- lasten syntymätodistukset

### Ulkomaalaisen rekisteröinti

Hanki ensin rekisteröintitodistus maahanmuuttovirastosta.

Väestötietojärjestelmään merkitään nimi, syntymäaika, kansalaisuus, perhesuhdetiedot ja osoite.

Sinulle rekisteröidään KOTIKUNTA, jos muutat Suomeen pysyvästi.

Oleskeluluvan täytyy olla voimassa vähintään vuoden.

Pohjoismaiden kansalaiset eivät tarvitse oleskelulupaa.

Jos olet EU-kansalaisen ja jäät Suomeen yli kolmeksi kuukaudeksi, rekisteröidy ensin Maahanmuuttovirastossa

JA sitten maistraatissa.

### Muuttoilmoitus

Sinun täytyy tehdä muuttoilmoitus, kun muutat Suomeen TAI muutat toiseen asuntoon.

Voit tehdä muuttoilmoituksen internetissä <http://www.posti.fi/muuttoilmoitus/> TAI hae Postista muuttoilmoituslomake.

Muuttoilmoitus on tärkeä.

### Henkilötunnus

Saat henkilötunnuksen, kun sinut on rekisteröity väestötietojärjestelmään.

Sinun täytyy käydä Maistraatissa itse.

Henkilötunnusta tarvitaan, jotta saat esimerkiksi Kelan etuuksia.

Tarvitset henkilötunnusta myös terveyskeskuksessa ja sairaalassa.

LISÄTIETOA <http://www.maistraatti.fi/>

### SINUN LÄHIN MAISTARAATTI

Osoite: Juhonkatu 4, SEINÄJOKI

### APUA!

- vastaanottokeskus, sosiaaliohjaaja
- maahanmuuttokoordinaattori
- aikuissosiaalityöntekijä



## 1.4 KELA

### Kelakortti

Kela-kortti on ilmainen.

Kortti lähetetään sinulle, kun olet hakenut sairausvakuutuksen piiriin (Y77-lomake).

Korttia näyttämällä saat apteekeissa ja yksityisillä lääkäriasemilla korvausta kuluistasi. Sinä maksat itse osan lääkkeistä ja lääkärikäynnistä.

### Kelan etuudet

Lisätietoja Kelan etuuksista löydät luvussa 4. Talous ja raha.

LISÄTIETOA <http://www.kela.fi/>

### SINUN LÄHIN KELA

Osoite: Lauttamuksentie 4, KAUHAVA

### APUA!

- Kelan asiakaspalvelija
- vastaanottokeskus, sosiaaliohjaaja
- aikuissosiaalityöntekijä
- maahanmuuttokoordinaattori

## 2. ASUMINEN ja ARKI



OTA MUKAAN:

- passi tai henkilökortti
- oleskelulupakortti

### 2.1 VUOKRA-ASUNTO

#### Kauhavan vuokra-asunnot

Kauhavan vuokra-asunnoilla on noin 1000 asuntoa.

Voit katsoa vapaita asuntoja internetsivuilta.

<http://www.kauhavanvuokra-asunnot.fi/index.php?page=101&lang=1>

Voit tehdä asuntohakemuksen internetissä.

<http://www.kauhavanvuokra-asunnot.fi/asunnonhakulomake.php>

Voit kysyä vapaita asuntoja isännöitsijöiltä.

Kauhava: Jukka Varvas 044 752 0150

Kortesjärvi Markku Sippola 040 510 9597

Alahärmä ja Ylihärmä: Jarmo Pihlajamaa 040 503 9194

**Osoite: Kauppatie 109, KAUHAVA (kaupungintalo)**

#### Takuuvuokra

Sinun täytyy maksaa takuuvuokra.

Takuuvuokra on 1-2 kuukauden normaali vuokra.

Voit hakea apua takuuvuokraan Kelalta.

#### Vuokra

Maksa vuokra JOKA KUUKAUSI.

Vuokra täytyy maksaa, että saat asua kodissasi.

Tilillä täytyy olla rahaa vuokranmaksua varten.

Sinulle tulee LISÄMAKSUJA, jos et maksa vuokraa ajoissa.

#### Asumistuki

Kela maksaa asumistuen KUUKAUDEN 1. PÄIVÄNÄ.

Voit itse valita, meneekö asumistuki suoraan vuokranantajalle tai tilillesi.

Sinä huolehdit vuokran omavastuusuuden,

kun Kela maksaa asumistuen suoraan vuokranantajalle.

Muuten sinun täytyy maksaa vuokra kokonaan.

#### Vesi- ja sähkö

Monissa paikoissa vesimaksu sisältyy vuokraan.

Maksa vesilasku (jos on erikseen) ajoissa.

Muista, että SÄHKÖSOPIMUS sinun täytyy huolehtia itse.  
Voit tehdä sähkösopimuksen paikallisen sähköyhtiön kanssa.  
Maksa sähkölasku ajoissa.

Vesi ja sähkö eivät toimi, jos et maksa niitä ajoissa.  
Sinulle tulee LISÄMAKSUJA, jos et maksa laskuja ajoissa.

### **Avaimet**

Pidä kotiavaimesi tallessa.  
Sinä maksat uuden avaimen, jos sinä hukkaat kotiavaimesi.  
Sinä maksat, jos talonmies avaa sinulle kotioven.

### **Posti**

Katso posti JOKA PÄIVÄ.  
Laskut ovat tärkeitä.  
Kirje on TOSI TÄRKEÄ, jos siinä on jokin tämän oppaan logoista.



### **APUA!**

- vuokra-asuntojen isännöitsijä
- Kelan asiakaspalvelija
- sähköyhtiön asiakaspalvelija
- aikuissosiaalityöntekijä
- maahanmuuttokoordinaattori

## 2.2 YHTEISET SÄÄNNÖT

Suomessa on turvallista, koska meillä on yhteiset säännöt.  
Säännöt on tarkoitettu kaikille.

### Kierrätys

Vie roskat AINA roskalaatikoihin.

Laita LASI, METALLI, PAPERI JA BIOJÄTE eri roskalaatikoihin.

### Hiljaisuus talossa

Samassa talossa kuin sinä, asuu muitakin.

Suomessa naapureita ei saa häiritä.

Hiljaisuus alkaa kello 22.

Hiljaisuus kestää koko yön, kello 7 asti aamulla.

Sinä et saa aiheuttaa meteliä YÖLLÄ.

Käyttäydy naapureita kohtaan ystävällisesti.

Älä mene naapurin takapihalle tai tontille ilman lupaa.

### Hyvä kotiintuloaika

Lasten ja nuorten olisi hyvä olla kotona kello 21 mennessä.

Koulujen tilaisuudet loppuvat kello 21.

Miksi?

Lasten ja nuorten täytyy nukkua riittävästi.

Lapset ja nuoret tarvitsevat rauhoittumisaikaa sekä yhdessäoloa perheen kanssa.

Kotiintuloaika lisää turvallisuutta.

### Hygienia

Pese kädet usein.

Pese kädet ennen ruokailua.

Käytä nenäliinaa, kun niistät.

Älä kaiva nenää JULKISESTI.

Nenän kaivaminen on hyvien tapojen vastaista.

Sinun täytyy huolehtia hygieniastasi, etteivät bakteerit tai taudit tartu muihin ihmisiin.

## APUA!

- maahanmuuttokoordinaattori
- ystävä
- naapuri



## 2.3 MUUTTAMINEN

Suunnittele ja valmistelee muutto hyvin.

Mieti tarkasti muuton ajankohta.

Ota huomioon lasten päiväkotia ja koulu.

Muista, että uudessa asunnossa sinun täytyy maksaa VUOKRAVAKUUS, ennen muuttamista.

Vuokravakuus on 1-4 kuukauden vuokra.

### **Vanha asunto**

Irtisano asunto viimeistään 1 KUUKAUSI ennen muuttoa.

Esimerkki:

Sinun täytyy irtisanoa vanha asuntosi viimeistään 30.11., jos muutat uuteen asuntoon 1.1.

Irtisano vanha asunto, kun sinulla on VARMASTI uusi asunto.

Pakkaa tavarasi.

Tyhjää asunto.

Siivoa asunto.

Irtisano internetyhteys TAI

sovi internetyhteyden vaihtamisesta uuteen asuntoon.

Irtisano sähkösojimus.

Kysy sähkötoimittajaltasi, onko sähkösojimus mahdollista siirtää uuteen paikkaan.

Palauta avaimet.

### **Uusi asunto**

Tee vuokrasojimus.

Tee MUUTTOILMOITUS postiin ja maistraattiin.

Muuttoilmoitus täytyy tehdä, että posti tulee oikeaan paikkaan.

Ilmoita uusi osoite kouluun, päiväkotia, sosiaalivirastoon ja pankkia.

Tee asumistukihakemus Kelalle.

Asumistukihakemus täytyy tehdä, että saat oikean määrän rahaa.

Tee sähkösojimus.

Kysy vuokranantajalta, täytyykö tehdä KOTIVAKUUTUS.

Hanki kotivakuutus, jos vuokranantaja vaatii sen.

Kotivakuutuksen saat vakuutusyhtiöistä.

Tee uusi päiväkotihakemus / koulunvaihto, jos sinulla on lapsia ja muutat toiselle paikkakunnalle.

## **APUA!**

- vuokra-asuntojen isännöitsijä
- maahanmuuttokoordinaattori
- aikuissosiaalityöntekijä

- ystävä
- naapuri

## 2.4 ARKI

Kauhavalla on paljon kauppia.

Tiedän, mistä voin ostaa...

Asia	Kauppa nimi
ruokaa	
hygieniatuotteet	
astiat	
vaatteet	
kodin tekstiilit	
huonekalut	
junalippu	
bussilippu	
puhelimeen puheaikaa	
elektroniikka	

## APUA!

- maahanmuuttokoordinaattori
- aikuissosiaalityöntekijä
- ystävä
- naapuri

## 3. AIKUISTEN KOULU JA TYÖ

### 3.1 ALKUKARTOITUS

OTA MUKAAN:

- passi tai henkilökortti
- oleskelulupakortti
- KELA-kortti

Suomen lain mukaan maahanmuuttajalle täytyy tehdä alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelma.

Alkukartoituksessa arvioidaan ja selvitetään sinun

- \* Työhön liittyvät asiat
- \* Opiskeluasiat
- \* Suomen kielen opiskelun tarve
- \* Muut palvelutarpeet

Alkukartoituksen avulla sinun kanssasi tehdään sinulle sopiva kotoutumissuunnitelma.

Maahanmuuttokoordinaattori tekee alkukartoituksen kanssasi. Samalla kerralla voidaan tehdä ilmoittautuminen TE-toimistoon.

### APUA!

- maahanmuuttokoordinaattori

### 3.2 TE-TOIMISTO JA KOTOUTUMISSUUNNITELMA

OTA MUKAAN:

- passi tai henkilökortti
- oleskelulupakortti
- KELA-kortti
- opiskelutodistukset
- työtodistukset

Voit ilmoittautua TE-toimistoon, jos sinulla on oleskelulupa Suomessa, mutta sinulla ei ole työtä tai opiskelupaikkaa.

**SINUN LÄHIN TE-TOIMISTO.**

**Osoite: Valtionkatu 1, SEINÄJOKI**

## APUA!

- TE-toimiston asiakaspalvelija
- maahanmuuttokoordinaattori

### 3.3 KOTOUTTAMISKOULUTUS

Kotouttamiskoulutuksessa opiskellaan suomea ja Suomen kulttuuria ja yhteiskuntaa. Sinulla on oikeus kotouttamiskoulutukseen, kun tulet asumaan Suomeen pysyvästi ja sinulla on oleskelulupa.

Ilmoittaudu TE-toimistoon.

Mene TE-toimistoon, kun kutsu tulee.

TE-toimisto auttaa sinua löytämään oikean kotouttamiskoulutuksen.

## APUA!

- TE-toimiston asiakaspalvelija
- maahanmuuttokoordinaattori
- opettaja
- ystävä
- naapuri

### 3.4 SUOMEN KIELEN KURSSIT

Voit opiskella suomen kieltä lähialueen oppilaitoksissa.

Sedu

Koulukatu 41, 60100 Seinäjoki

[info@sedu.fi](mailto:info@sedu.fi)

puhelin 020 124 5000

LISÄTIETOA <http://www.sedu.fi/fi>

Etelä-Pohjanmaan opisto

Opistontie 111, 60800 ILMAJOKI

[toimisto@epopisto.fi](mailto:toimisto@epopisto.fi)

puhelin 06 4256 000

LISÄTIETOA <http://epopisto.fi/>

Seurakuntaopisto, Lapuan kristillisen opiston kampus

Siiriläntie 11-13, 62100 Lapua

[opintotoimisto.lapua@seurakuntaopisto.fi](mailto:opintotoimisto.lapua@seurakuntaopisto.fi)

puhelin (06) 4339 200

LISÄTIETOA <https://www.seurakuntaopisto.fi/>

PUHU SUOMEA JOKA PAIKASSA.

## APUA!

- TE-toimiston asiakaspalvelija
- maahanmuuttokoordinaattori
- opettaja
- ystävä
- naapuri

### 3.5 KANSALAI SOPISTO

Kauhavalla toimii Järvilakeuden kansalaisopisto.  
Kansalaisopisto tarjoaa monenlaisia harrastuksia.  
Voit opiskella kansalaisopistossa myös SUOMEN KIELTÄ.

#### SINUN LÄHIN KANSALAI SOPISTO:

Osoite: Loppusuora 9, KAUHAVA  
puhelin 06 2412 9350

LISÄTIETOA <https://www.ilakeus.fi/>

## APUA!

- kansalaisopiston työntekijä
- maahanmuuttokoordinaattori
- opettaja
- ystävä
- naapuri

### 3.6 TYÖPAIKAT

Ole aktiivinen, jos haluat työpaikan.  
Tee ansioluettelo/CV.  
Kirjoita työhakemus tai avoin työhakemus (max 1 sivu).  
Lähetä hakemus sähköpostilla TAI  
vie hakemus työpaikalle.  
Ole kohtelias.  
Kerro, miksi tulit paikalle.

TYÖPAIKKOJA LÖYDÄT ESIMERKIKSI: <https://paikat.te-palvelut.fi/tpt/> , <https://duunitori.fi/> ,  
<https://tyopaikat.oikotie.fi/tyontekijalle/tyonhaku> , <https://www.monster.fi/> ,

<https://www.vmp.fi/#/> , <https://www.opteam.fi/tyonhakijalle/avoimet-tyopaikat/> ,  
<https://www.staffpoint.fi/>

## APUA!

- TE-toimiston asiakaspalvelija
- maahanmuuttokoordinaattori
- ystävä
- naapuri

## 3.7 YRITTÄJYYS

Yrittäjyys on mahdollisuus työllistää itse itsensä.  
Suomen Yrittäjäopisto tarjoaa monenlaisia koulutuksia,  
jos haluat perustaa oman bisneksen.

Osoite:

Suomen Yrittäjäopisto  
Kauppatie 109, Kauhava  
puhelin 010 841 4000

LISÄTIETOA <https://www.syo.fi/>

## APUA!

- Yrittäjäopiston henkilökunta
- TE-toimiston asiakaspalvelija
- maahanmuuttokoordinaattori

## MINÄ JA TYÖ

MINUN KOULUT			MINUN TYÖKOKEMUS		
MILLOIN?	MISSÄ?	MITÄ OPISKE- LIN?	MILLOIN?	MISSÄ?	MITÄ TEIN?
					
<b>MITÄ MINÄ OSAAN?</b>					
Minä osaan....					
Minä osaan...					
<b>MITÄ MINÄ HALUAN OPISKELLA?</b>					
Minä haluan opiskella....					
Minä haluan opiskella...					
<b>MITÄ TYÖTÄ MINÄ HALUAN TEHDÄ?</b>					
Minä haluan tehdä työtä...					
Minä haluan tehdä työtä...					



## 4. TALOUS JA RAHA



### 4.1 PANKKI



OTA MUKAAN:

- passi tai henkilökortti
- vuokrasopimus
- Kelan paperit

Suomen pankki on turvallinen.

Voit avata pankkitilin, kun sinulla on henkilöllisyystodistus.

Voit itse valita pankin, jonne haluat tilisi.

Säilytä rahasi pankissa.

Pankissa sinulla on oma tili, jossa rahasi pysyvät tallessa.

Älä tuo kaikkia rahojasi kotiin.

Suomessa pankin tunnuksella voi hoitaa monia asioita internetissä.

Voit hoitaa Poliisin, Kelan, Verotoimiston ja TE-toimiston asiat internetissä.

### APUA!

- Pankin henkilökunta
- maahanmuuttokoordinaattori
- aikuissosiaalityöntekijä
- ystävä

### 4.2 VEROTOIMISTO



OTA MUKAAN:

- passi tai henkilökortti
- pankkitilin numero

Suomessa jokainen maksaa veroja.

Tarvitset VEROKORTIN, kun saat tuloja.

Sinun täytyy antaa verokortti työnantajalle, kun menet töihin.

Verokortti on paperi, johon on merkitty, kuinka paljon (%) sinä maksat veroa.

Veroprosentti riippuu sinun tulojen määrästä.

Saat verokortin Verotoimistosta.

Voit hoitaa veroihin liittyviä asioita myös internetissä <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/>

**SINUN LÄHIN VEROTOIMISTO:**

**Länsi-Suomen verotoimisto, Seinäjoen toimipiste**  
**Osoite: Kirkkokatu 9b B, SEINÄJOKI**  
**Puhelin 029 512 000**

## **APUA!**

- Verotoimiston asiakaspalvelija
- maahanmuuttokoordinaattori
- ystävä

## **4.3 KELAN TUET**

### **Sosiaaliturva**

Suomessa huolehditaan kaikista.

Voit hakea Kelasta sosiaaliturvaa.

Sosiaaliturva tarkoittaa tukea arjen perusasioihin.

#### **OTA MUKAAN:**

- passi tai henkilökortti
- KELA-kortti
- pankkitilin numero
- pankin tiliotteet
- vuokrasopimus, jos haet asumistukea
- laskut, jos haet toimeentulotukea

### **Työmarkkinatuki**

Sinä saat työmarkkinatukea, jos olet työtön.

Ensin sinun täytyy ilmoittautua työnhakijana TE-palveluun.

Ilmoittaudu nettisivun kautta <https://asiointi.mol.fi/omaasiointi/?kieli=fi>

tai käy TE-palvelun toimistossa: Valtionkatu 1, Seinäjoki  
 puhelin 0295 025 500

Sinun täytyy hakea työmarkkinatukea JOKA KUUKAUSI.

Täytä työmarkkinatukilomake ja lähetä sen Kelalle.

Ilmoita, jos olet ollut töissä ja saanut PALKKAA.

Jos et ole saanut tukea 1 VIIKKOON,  
 ota yhteyttä TE-palveluihin ja Kelaan.

### **Toimeentulotuki (KELA)**

Toimeentulotuki on viimeinen tuki, jota voit hakea.

Toimeentulotuki auttaa sinua arjen menoissa.

Hae toimeentulotukea AINA 15. PÄIVÄN mennessä seuraavalle kuukaudelle.

Liitä pankin TILIOTTEET mukaan hakemukseen AINA.

Laita mukaan myös laskut, jotka olet maksanut.  
 Ilmoita, jos olet saanut työstä PALKKAA.  
 Vie toimeentulotukihakemus Kelalle.

### SINUN LÄHIN KELA:

**Osoite: Lauttamuksentie 4 C 25, KAUHAVA**

Toimiston aukioloajat: tiistai, keskiviikko ja torstai kello 9-16

HUOM! Toimisto on kiinni kello 12-13.

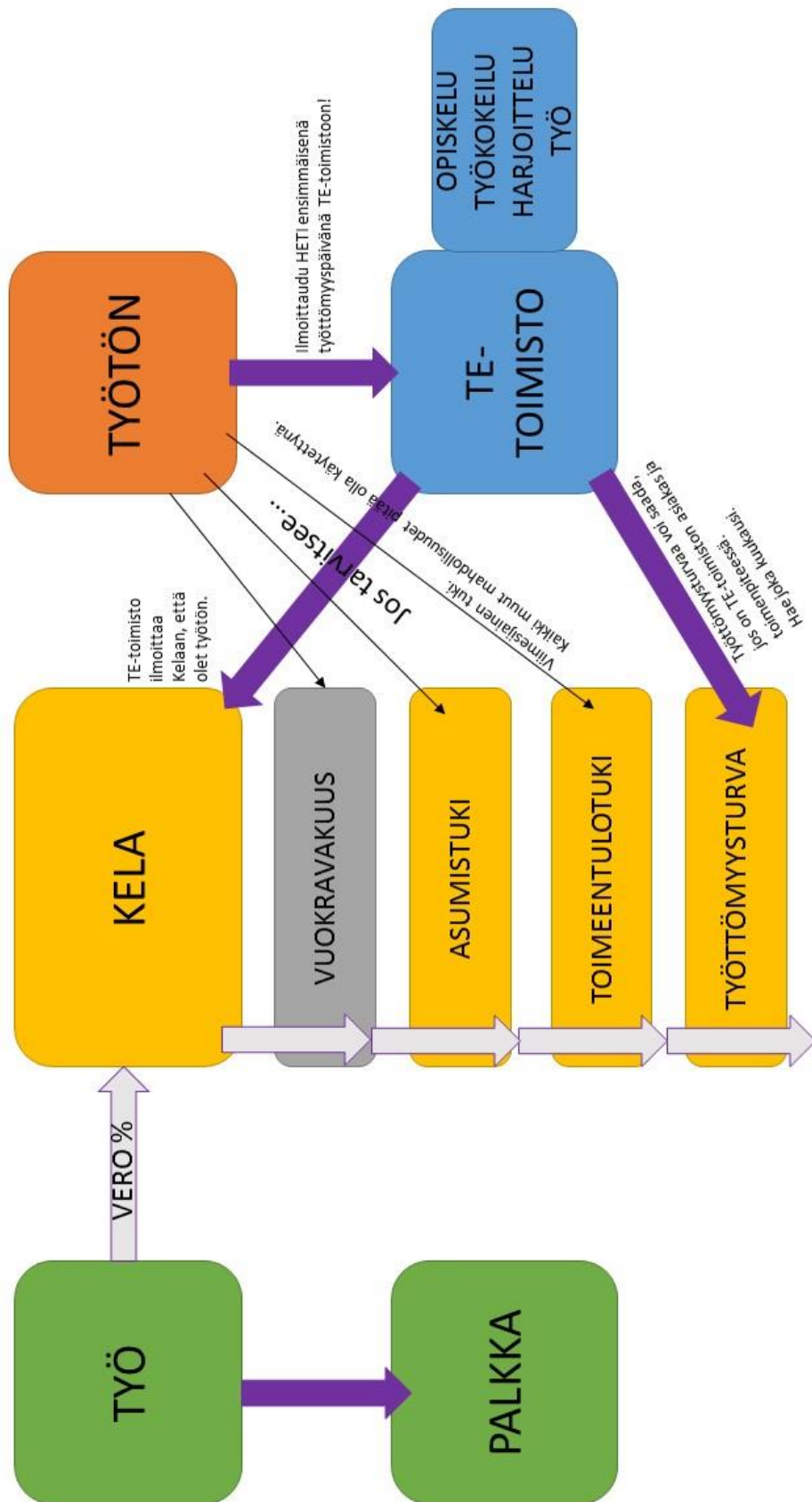
Lisätietoja löydät nettisivulta <http://www.kela.fi>

Olen hakenut KELAN tukea...						
(Kirjoita ruutuun päivämäärä, milloin olet vienyt paperin Kelaan.)						
	tammikuu	helmikuu	maaliskuu	huhtikuu	toukokuu	kesäkuu
<b>Lapsilisä</b>						
<b>Asumistuki</b>						
<b>Opintotuki</b>						
<b>Työmarkkinatuki</b>						
<b>Toimeentulotuki</b>						

Olen hakenut KELAN tukea...						
(Kirjoita ruutuun päivämäärä, milloin olet vienyt paperin Kelaan.)						
	heinäkuu	elokuu	syyskuu	lokakuu	marraskuu	joulukuu
<b>Lapsilisä</b>						
<b>Asumistuki</b>						
<b>Opintotuki</b>						
<b>Työmarkkinatuki</b>						
<b>Toimeentulotuki</b>						

### APUA!

- Kelan asiakaspalvelija
- maahanmuuttokoordinaattori
- opettaja
- ystävä
- naapuri



## 4.4 SÄÄSTÄMINEN

Työmarkkinatuki, toimeentulotuki ja asumistuki on tarkoitettu tavallisiin menoihin.

Menoja ovat vuokra, ruoka, vaatteet, siivoustarvikkeet, hygieniatarvikkeet, puhelinlasku, bussiliput ja lääkkeet.

Sinun täytyy säästää rahaa, jos haluat esimerkiksi uuden puhelimen tai sohvan.

Kaupassa kannattaa katsoa tarkasti, mikä on edullisin vaihtoehto.

## MINÄ JA RAHA

Kuinka paljon minulle tulee rahaa kuukaudessa?

Kuinka paljon minulta menee rahaa kuukaudessa?

Kuukausi: \_\_\_\_\_

TULOT		MENOT	
Palkka	€	Vuokra	€
Lapsilisä (Kela)	€	Sähkö	€
Työmarkkinatuki (Kela)	€	Puhelin	€
Asumistuki (Kela)	€	Internet	€
Toimeentulotuki (Kela)	€	Lääkkeet	€
	€	Ruoka	€
	€	Hygienia	€
	€	Vaatteet	€
	€		€
TOTAL	€	TOTAL	€

Paljonko minulle jää rahaa muihin asioihin?

Tulot-Menot = €€€

Tulot	€
Menot	€
	€

## 5. SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT



### 5.1 SOSIAALIPALVELUT

OTA MUKAAN:

- passi tai henkilökortti
- oleskelulupakortti
- Kela-kortti

Voit ottaa yhteyttä perhe- ja sosiaalipalveluihin, jos sinulla tai perheelläsi on ongelmia arjen asioissa. Arjen asioita ovat lasten hoito ja kasvatusta, asumisasiat ja raha-asiat, riita-asiat perheessä, päihdeongelmat tai sosiaaliset ongelmat ja mielenterveysongelmat.

#### SINUN LÄHIN SOSIAALITOIMISTO:

Kauhavan perusturvatoimisto

Osoite: Pukkilanraitti 4, KAUHAVA

Puhelin 06 2412 4282

#### SINUN LÄHIN PERHENEUVOLA:

Osoite: Kauppatie 107 A, KAUHAVA

LISÄTIETOA <http://www.kaksineuvoinen.fi/fi/etusivu/>

### APUA!

- aikuissosiaalityöntekijä
- maahanmuuttokoordinaattori
- ystävä
- opettaja
- sairaanhoitaja
- lääkäri

## 5.2 TERVEYSKESKUS

OTA MUKAAN:

- KELA-kortti

Terveydenhuoltoon kuuluu lääkäri, neuvola, hammashoito, sairaala, fysioterapia ja muut terveyspalvelut.

### **SINUN LÄHIN TERVEYSASEMA:**

**Kauhavan terveysasemalta.**

**Osoite: Kauppatie 127 A, KAUHAVA**

**Kortesjärvi terveysasema**

**Osoite: Päivärinteentie 13, KORTESJÄRVI**

**Ylihärmä terveysasema**

**Osoite: Leinosentie 15, YLIHÄRMÄ**

**Alahärmä terveysasema**

**Osoite: Kanttorintie 5, ALAHÄRMÄ**

### **Ajanvaraus**

Ajanvarauspuhelinnumero on kaikille terveysasemille sama,  
**puhelin 06 2412 4553.**

Sinun täytyy sanoa mikä terveysasema on lähin sinulle.

Ajanvaraus on auki maanantai-perjantai kello 8.00 – 15.00

Iltaisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä kello 9-16 puhelin 06 2412 4555

**Jos haluat lääkärin vastaanotolle, soita aina ensin.**

### **Yöpäivystys**

Soita puhelin 06 415 4555, jos sairastut äkillisesti YÖLLÄ klo 22.00-8.00

### **Vastaanotto**

Lääkärissä käynti maksaa.

Kiireellinen vastaanotto viikonloppuisin ja arkipyhinä kello 10.00–18.00.

Alle 18-vuotiailta ei mene maksua.

Mene ajoissa paikalle, jos sinulle on VARATTU AIKA terveydenhuoltoon.

Peruuta aika 2 PÄIVÄÄ ennen varattua aikaa, jos et pääse paikalle.

Sinun täytyy maksaa, jos et mene tai peruuta sinulle varattua aikaa.

LISÄTIETOA <http://www.kaksineuvoinen.fi/>

## APUA!

- sairaanhoitaja
- lääkäri
- maahanmuuttokoordinaattori
- aikuissosiaalityöntekijä
- opettaja
- ystävä
- naapuri

## 5.3 SEINÄJOEN KESKUSSAIRAALA



OTA MUKAAN:

- KELA-kortti

### Päivystyspoliklinikka

Keskussairaalan päivystyspoliklinikalla käynti EI OLE ILMAINEN.

Hoidon jälkeen saat paperilaskun kotiin.

Maksa lasku.

Huomioi, että sairaalahoito on maksullista myös lapsille.

Sinulta peritään sakkomaksu,  
jos et peruuta sinulle varattua aikaa.

### Ensiapu

Erittäin kiireellisissä tapauksissa sinä voit soittaa ENSIAPUPÄIVYSTYKSEEN.  
puhelin 06 425 5311

**Ensiapupäivystys on Y- TALOSSA.**

**Osoite: Koskenalantie 18, SEINÄJOKI**

## APUA!

- sairaanhoitaja
- lääkäri
- maahanmuuttokoordinaattori
- aikuissosiaalityöntekijä
- opettaja
- ystävä
- naapuri



## 5.4 HÄTÄTILANNE

Hätätilanteissa voit soittaa hätänumeroon 112.

Hätätilanne on, kun tapahtuu:

äkillinen sairaskohtaus,  
voimakas kipu yhtäkkiä,  
suuri verenvuoto,  
tulipalo,  
liikenneonnettomuus tai  
rikos.

## APUA!

- 112
- sairaanhoitaja
- lääkäri
- maahanmuuttokoordinaattori
- aikuissosiaalityöntekijä
- opettaja
- ystävä
- naapuri

## Ensiapuvälineet

Kotona on hyvä olla ensiapuvälineet.

Osta ensiapuvälineet apteekista.

- särkylääke
- desinfiointiaine/pyyhe
- laastari
- ensiapuside
- paineside
- tukiside
- kuitukangasteippi
- pikakylmähaude
- silmänhuuhteluampulli

## 5.5 KRIISITILANNE

### Kriisitilanne

Kriisitilanne on, kun tapahtuu:

äkillinen kuolema,  
tulipalo,  
liikenneonnettomuus,  
suuronnettomuus,  
henkeäsi uhataan,  
olet rikoksen uhri,  
väkivaltatilanne,  
tai jokin muu mieltäsi syvästi järkyttävä tapahtuma.

### Kriisiryhmä

Kauhavalla toimii kriisivalmiusryhmä.  
Ryhmä päivystää joka päivä kello 8-16.  
Voit soittaa puhelin **050 300 8489**.

### Kriisikeskus Mobile

Voit soittaa Kriisikeskus Mobileen, jos  
olet kokenut jotakin järkyttävää,  
olet kokenut menetyksen,  
olet kokenut väkivaltaa,  
olet käyttäytynyt väkivaltaisesti,  
elämässäsi on kriisi,  
olet joutunut tai epäilet joutuneesi rikoksen uhriksi.  
Kriisipuhelin 010 195 202 vastaa arkisin kello 9.00-7.00 ja  
viikonloppuisin sekä juhlapyhinä kello 15.00-7.00.

## APUA!

- 112
- sairaanhoitaja
- lääkäri
- maahanmuuttokoordinaattori
- aikuissosiaalityöntekijä
- opettaja
- ystävä
- naapuri

## 5.6 APTEEKKI

OTA MUKAAN:

- KELA-kortti

### Lääkkeet ilman reseptiä

Apteekista voit ostaa itsehoitolääkkeitä.  
Itsehoitolääkkeitä voit ostaa, jos sinulla on  
flunssa, kurkkukipu, päänsärky, pieni ihovaurio tai allergia.

### Reseptilääkkeet

Lääkäri määrää lääkkeitä sairauksiin.  
Saat lääkäriltä reseptin suoraan apteekkiin.  
Näytä apteekissa Kela-kortti.  
Farmaseutti katsoo, mitä lääkettä lääkäri on sinulle määrännyt.  
Maksa lääkkeitä.  
Sinulla voi olla myös Kelan päätös lääkkeiden maksamisesta.

### Kauhavan apteekit

Alahärmän apteekki

Osoite: Saharavainiontie 1, ALAHÄRMÄ

Kauhavan Kirkonkylän apteekki

Osoite: Kauppatie 86 (Tokmanni), KAUHAVA

Kauhavan 1. apteekki

Osoite: Kauppatie 77, KAUHAVA

Kortesjärven apteekki

Osoite: Jääkärintie 53, KORTESJÄRVI

Ylihärmän apteekki

Osoite: Järventie 1, YLIHÄRMÄ

## APUA!

- sairaanhoitaja
- lääkäri
- maahanmuuttokoordinaattori
- aikuissosiaalityöntekijä
- ystävä

## 6. PÄIVÄHOITO JA KOULU

### 6.1 PÄIVÄHOITO

Suomessa päivähoito ei ole ilmainen.

Maksu riippuu vanhempien tuloista.

Alle 7-vuotiaiden lasten vanhemmat voivat valita lasten hoidon järjestämisen:

- kotihoidon tuki, jos perheessä on alle 3-vuotias lapsi (Kela maksaa)
- kunnallinen varhaiskasvatuspaikka (päiväkotito)
- päivähoito yksityisen hoidon tuella
- palvelusetelin avulla yksityisissä varhaiskasvatuspalveluissa.

### APUA!

- päivähoidon työntekijät
- maahanmuuttokoordinaattori
- aikuissosiaalityöntekijä
- neuvola
- perhetyöntekijä
- ystävä
- naapuri

### 6.2 KOULU

Lapsen täytyy käydä koulua, kun lapsi täyttää 7 vuotta.

Lapsella on OPPIVELVOLLISUUS.

Ilmoittautuminen kouluun tehdään KOULUTOIMISTOSSA.

Osoite: Härmäntie 18, Alahärmä.

Suomessa peruskoulu on kaikille ilmainen.

Koulussa lapset saavat kirjoja, koulutarvikkeita ja ruokaa.

Vanhempien tehtävä on huolehtia, että lapsi käy koulua.

Muista opettaa lapsiasi, että koulukirjoista ja muista tarvikkeista pitää huolehtia hyvin.

Kouluvuoden lopussa kaikki pitää palauttaa opettajalle.

### APUA!

- opettaja
- maahanmuuttokoordinaattori
- aikuissosiaalityöntekijä

- neuvola
- perhetyöntekijä
- ystävä
- naapuri

## 7. JULKINEN KULJETUS

### Juna

Kauhavalla on juna-asema.

Voit tarkistaa junien aikataulut

<https://www.vr.fi/cs/vr/fi/etusivu>



### Linja-auto/bussi

<https://www.matkahuolto.fi/>

<http://www.matkapeura.fi/peuran-liikenne/reitti-a-linjaliikenne> <http://www.harmati->

[kenne.fi/w/reittiliikenne](http://www.harmati-kenne.fi/w/reittiliikenne)



### Taksi

Kauhavan alueella toimii taksipalvelu.

Lisätietoja saat nettisivulta

<http://www.taksinumerot.fi/Kauhava>



### APUA!

- maahanmuuttokoordinaattori
- aikuissosiaalityöntekijä
- ystävä
- naapuri

## 8. VAPAA-AIKA

### 8.1 KIRJASTO

OTA MUKAAN:

- passi tai henkilökortti

Saat kirjastosta KIRJASTOKORTIN.

Kirjastokortti on ilmainen.

Kirjastosta voit lainata kirjoja, lehtiä, musiikkia ja elokuvia.

Lainaaminen on ilmaista.

Laina-aika on normaalisti 28 päivää.

Palauta aineisto ajoissa.

Sinulle tulee sakkomaksu, jos et palauta aineistoa ajoissa.

Kauhavalla toimii yksi pääkirjasto, kolme kirjastoa ja kirjastoauto.

#### SINUN LÄHIN KIRJASTO:

Kauhavan pääkirjasto

Kauppatie 88, KAUHAVA

[kirjasto@kauhava.fi](mailto:kirjasto@kauhava.fi)

Alahärmän kirjasto

Kirjastokuja 4, ALAHÄRMÄ

[kirjasto.alaharma@kauhava.fi](mailto:kirjasto.alaharma@kauhava.fi)

Kortesjärven kirjasto

Jääkärintie 51, KORTESJÄRVI

[kirjasto.kortesjarvi@kauhava.fi](mailto:kirjasto.kortesjarvi@kauhava.fi)

Ylihärmän kirjasto

Kirjastotie 11, YLIHÄRMÄ

[kirjasto.yliharma@kauhava.fi](mailto:kirjasto.yliharma@kauhava.fi)

Kirjastoauto

puh. 0500 594 304

[kirjastoauto@kauhava.fi](mailto:kirjastoauto@kauhava.fi)

## APUA!

- kirjaston työntekijä
- maahanmuuttokoordinaattori
- aikuissosiaalityöntekijä
- ystävä
- naapuri

## 8.2 NUORISO- JA VAPAA-AIKATOIMI

Kauhavalla on NUORISOTILA, jonne kaikki alle 18-vuotiaat ovat tervetulleita.

LISÄTIETOA [https://www.kauhava.fi/palvelut/perhe- ja sosiaalipalvelut/nuorten sivut](https://www.kauhava.fi/palvelut/perhe- ja sosiaalipalvelut/nuorten_sivut)


Kauhavalla on monenlaisia harrastusmahdollisuuksia.

LISÄTIETOA <https://www.kauhava.fi/palvelut/liikunta ja ulkoilu>

## APUA!

- nuorisotyöntekijä
- maahanmuuttokoordinaattori
- ystävä
- naapuri

## MINÄ JA VAPAA-AIKA

Haluan harrastaa		Etsi, kysy, kirjoita...  Missä voit harrastaa tätä asiaa.
kuntosali		
juoksu/kävely		
pyöräily		
jalkapallo		
jääkiekko		
lentopallo		
koripallo		
uinti		
kirjoittaminen		
ompelu		
laulu/soitto		
näytteleminen		



<b>valokuvaus</b>		
<b>elokuvat</b>		
<b>ruoanlaitto</b>		
<b>lukeminen</b>		
<b>musiikin kuuntelu</b>		
<b>tietokoneet</b>		
<b>kavereiden kanssa oleminen</b>		
<b>ratsastus</b>		
<b>keilaaminen</b>		
<b>tanssi</b>		
<b>biljardi</b>		

## 9. MAAHANMUUTTOKOORDINAATTORI

### **Autan sinua seuraavissa asioissa:**

Alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelma

Paikkakuntaan tutustuminen

Suomalaiseen kulttuuriin tutustuminen

Kaupungin palvelut

(opetus ja koulutus, asuminen, kulttuuri- ja kirjastopalvelut, liikunta ja ulkoilu, laki ja oikeusturva, verotus, ympäristö ja luonto)

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen palvelut

(perhe-, sosiaali- ja terveyspalvelut)

Muut julkiset palvelut

(mm. Kela, TE-toimisto, verotoimisto, maistraatti, poliisi, kielikurssit ja aikuiskoulutus)

Pankki-, vakuutus- ym. liike-elämän palvelut

Ja muut sinulle tärkeät asiat

### **I will help you with:**

Initial assessment and integration plan

Getting know to town

Getting know to Finnish culture

Town services

(family, social and health services, education and training, living, culture and library services, sports and outdoor activities, laws and judicial protection, taxation and funding for companies, the environment and nature)

Other public services

(incl. Kela - the social insurance institution of Finland, employment and economic development office, tax office, local register office, the police and adult education)

Banking, insurance and other business service

And other important things

Varaan tulkin, jos tarvitset!

I book a translator, if you need!

### **Yhteystiedot/Contact:**

#### **Toimisto/Office:**

Maahanmuuttokoordinaattori

Kauhavan kaupungintalo

3.krs, huone 355

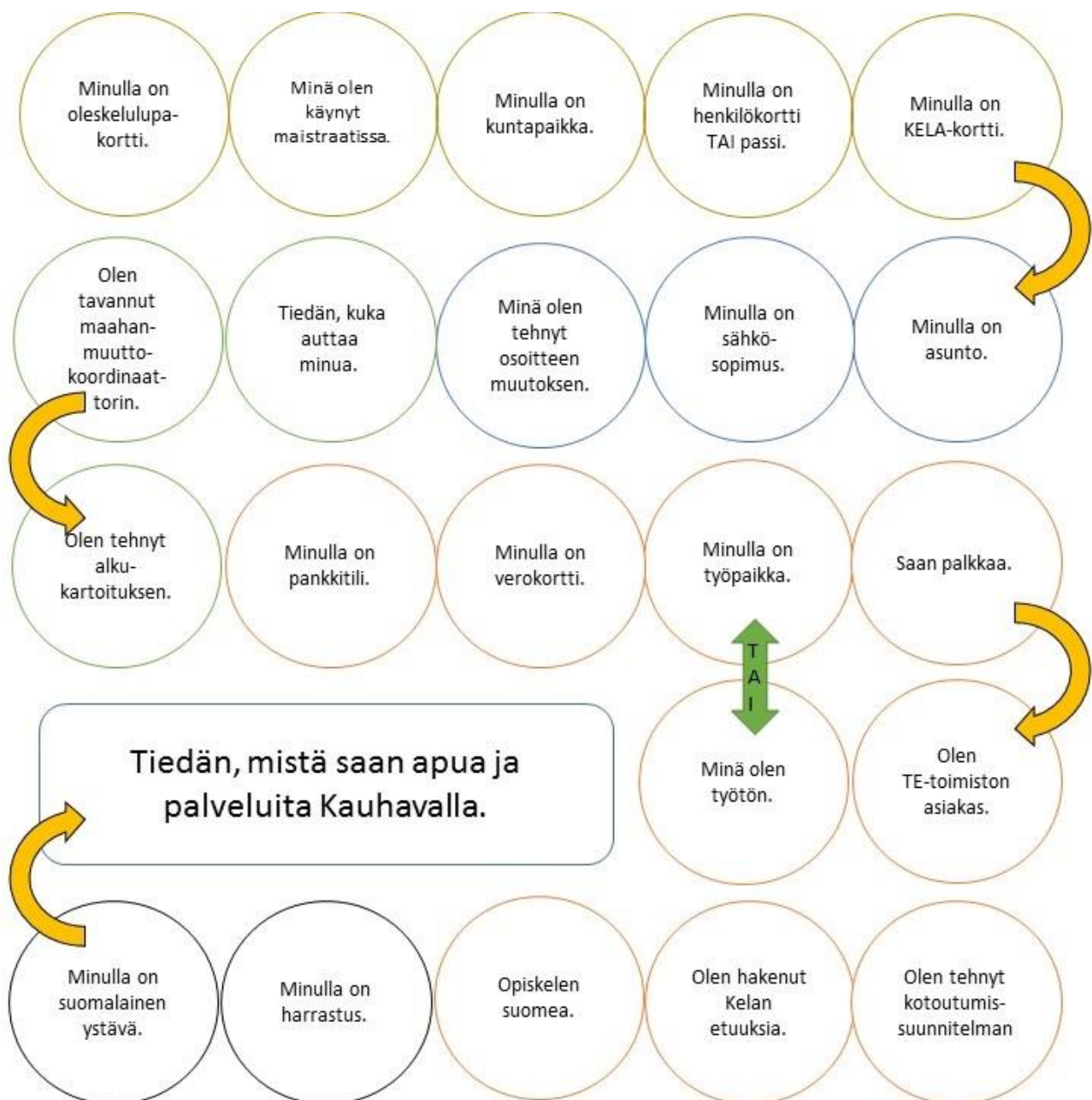
Kauppatie 109, 62200 Kauhava

**Puhelin/Mobile:** +358 400 422 431

**Ylihärmän kirjasto/Ylihärmä library:** torstaisin/on Thursdays kello/at 12-16

## MINUN POLKUNI.

Väritä ne asiat, jotka olet tehnyt.



## Lähteet

### LISÄÄ TIETOA.

Maahanmuuttovirasto. <http://www.migri.fi/>

Poliisi. <http://www.poliisi.fi/pohjanmaa>

Maistraatti. <https://www.maistraatti.fi/>

Kela. <http://www.kela.fi/>

Kauhavan vuokra-asunnot. <http://www.kauhavanvuokra-asunnot.fi/>

Posti ja muuttoilmoitus. <https://www.posti.fi/muuttoilmoitus/>

Alkukartoitus ja kotoutumissuunitelma. [http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tu-kea\\_tyollistymiseen/kotoutumispalvelut/alkukartoitus/index.html](http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tu-kea_tyollistymiseen/kotoutumispalvelut/alkukartoitus/index.html)

TE-palvelut. <http://www.te-palvelut.fi/te/fi/>

Etelä-Pohjanmaan opisto. <http://www.epopisto.fi/>

Seurakuntaopisto, Lapuan kristillisen opiston campus. <https://www.seurakuntaopisto.fi/tieto-meista/kolme-kampusta/lapuan-kampus/>

Sedu. <http://www.sedu.fi/fi>

Järvilakeuden kansalaisopisto.

Lapuan kansalaisopisto. <https://www.lapua.fi/kansalaisopisto/>

Suomen Yrittäjäopisto. <https://www.syo.fi/>

Verotoimisto. <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/>

Kuntayhtymä Kaksineuvoinen. <https://www.kaksineuvoinen.fi/fi/etusivu/>

Seinäjoen keskussairaala. <http://www.epshp.fi/>

Kauhavan 1. apteekki. <http://www.kauhavan1apteekki.fi/>

Kauhavan Kirkonkylän apteekki. <http://www.kirkonkylanapteekki.fi/>

Kortesjärven apteekki. <http://www.kortesjarvenapteekki.fi/>

Alahärmän apteekki. <http://www.alaharmanapteekki.fi/>

Ylihärmän apteekki. <http://www.yliharmanapteekki.fi/>

Kriisikeskus Mobile. <http://www.kriisikeskusmobile.fi/>

Kauhava päivähoito. <https://www.kauhava.fi/palvelut/perhe- ja sosiaalipalvelut/paivahoito>

Kauhava koulut. <https://www.kauhava.fi/palvelut/opetus ja koulutus>

Kauhava kirjasto. <https://www.kauhava.fi/palvelut/kirjasto ja tietopalvelut>

Kauhava nuorten sivut. [https://www.kauhava.fi/palvelut/perhe- ja sosiaalipalvelut/nuorten\\_sivut](https://www.kauhava.fi/palvelut/perhe- ja sosiaalipalvelut/nuorten_sivut)

Kauhava liikunta ja urheilu. <https://www.kauhava.fi/palvelut/liikunta ja ulkoilu>

VR. Juna. <https://www.vr.fi/cs/vr/fi/etusivu>

Matkahuolto. Linja-auto. <https://www.matkahuolto.fi/>

Taksinumerot. <http://taksinumerot.fi/kauhava>